

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

#### 5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

##### 5.1.1. Analisis Kondisi Eksisting Pelayanan Penumpang

##### 1. Aspek Keselamatan

##### a. Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Tolok ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan pemberian informasi tentang keselamatan dan informasi kesehatan berupa visual, audio dan/atau *sticker* yang mudah 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 di KMP. Satria Pratama :

Tabel 5.1 Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi keselamatan dan kesehatan	ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan Kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang.	√	-	

Sumber : Hasil Analisa, 2021

## b. Fasilitas Keselamatan

Tersedia fasilitas keselamatan di atas kapal. Berikut adalah tabel fasilitas keselamatan yang ada di atas kapal KMP. Satria Pratama

Tabel 5.2 Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas keselamatan	Kondisi Ketersediaan Fungsi	Alat Pemadam Kebakaran	√	-	Tersedia 29 APAR di atas kapal dengan kondisi bagus dan berfungsi serta mudah dijangkau yaitu 2 unit di Anjungan, 2 unit di ruang ABK, 1 unit di ruang supir, 2 unit di <i>Room VIP</i> , 4 unit di ruang penumpang, 4 unit di ruang mesin, 2 unit di jalan penumpang, 1 unit di Musholla, 1 unit di kantin, 10 unit di <i>cardeck</i> dengan masa <i>expired</i> Desember 2021. 
		Sprinkler dan Alarm Pendeteksi asap	-	√	Tidak tersedia <i>Sprinkler</i> diruang penumpang 

					
		<i>Life Jacket</i>	√	-	<p>Tersedia 575 unit <i>life jacket</i> dewasa dilengkapi peluit dan lampu dan tersedia 68 unit <i>life jacket</i> anak yang berada di dalam lemari khusus <i>life jacket</i></p> 
		<i>Life Buoy</i>	√	-	<p>Tersedia 10 unit <i>life buoy</i> di atas kapal yang mudah dijangkau</p> 
		<i>Liferaft</i>	-	√	<p>Tersedia 12 unit <i>life raft</i> diatas kapal yang terletak 6 unit di kiri kapal dan 6 unit di kanan kapal dengan masa <i>expired</i> sampai dengan april 2021 tetapi tidak memiliki <i>hidrostatic release</i></p> 
		Sekoci	-	√	<p>Tersedia 1 unit sekoci terbuka di atas kapal dengan kondisi tali sling lapuk</p> 

		Petunjuk jalur evakuasi	√	-	
		Titik kumpul evakuasi	√	-	Tersedia <i>Muster station</i> terdapat di ruang publik 

Sumber : Hasil Analisa,2021

### c. Fasilitas Kesehatan

Tersedia fasilitas kesehatan di atas kapal, berikut tabel fasilitas kesehatan yang ada di atas kapal KMP. Satria Pratama :

Tabel 5.3 Fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan	Ruang Medis	-	√	Ruang medis tidak bersih dan terdapat barang-barang yang bukan alat medis sehingga ruangan tidak digunakan secara optimal 
		Tempat Tidur	√	-	Tersedia tempat tidur di ruang medis 
		Tandu	√	-	Tersedia 1 unit tandu

					
		Kursi Roda	√	-	Tersedia 1 unit kursi roda 
		Obat-Obatan	-	√	Tidak tersedia obat-obatan yang lengkap
		Tabung Oksigen	√	-	Tersedia 1 unit tabung oksigen 
		P3K	√	-	

Sumber : Hasil Analisa,2021

## 2. Aspek Keamanan

### a. Fasilitas Keamanan

Tolok ukur yang diatur dalam PM 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 8 unit CCTV di atas kapal tetapi hanya 4 unit yang aktif dan berfungsi dan terletak di ruang penumpang, *cardeck*, , ruang supir, dan ruang mesin. Berikut tabel fasilitas keamanan diatas kapal :

Tabel 5.4 Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV meliputi: 1) Ruang Penumpang; dan 2) Fasilitas vital lainnya	√	-	

Sumber : Hasil Analisa,2021

b. Petugas keamanan

Tolok ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat minimal 1 (satu) orang/hari. Berdasarkan survei, diketahui bahwa pada KMP. Satria Pratama tidak ada petugas keamanan di atas kapal.

Tabel 5.5 Fasilitas Petugas Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Petugas Keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia petugas keamanan	-	√	Tidak tersedia

Sumber : Hasil Analisa,2021

c. Informasi gangguan keamanan

Tolok ukur yang diatur dalam PM 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. Satria Pratama tidak ada informasi gangguan keamanan di atas kapal.

Tabel 5.6 Fasilitas Informasi gangguan keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi gangguan Keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	-	√	Tidak tersedia

Sumber : Hasil Analisa, 2021

3. Aspek Kenyamanan

a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Tolok ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 harus tersedianya fasilitas dengan kondisi yang baik dan bersih. Berikut tabel Tolok ukur ruang penumpang ekonomi reguler. Berikut tabel kondisi eksisting.

Tabel 5.7 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	√	-	Tinggi ruang penumpang 2,05 m 
		Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	-	√	Lebar Kursi 40 cm 
		Ruang Lesehan / Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar > 8 jam)	-	√	Tidak tersedia Ruang Lesehan/Tatami
		Kipas Angin/ AC	-	√	Kipas Angin/AC dalam kondisi rusak 
		TV/Video/Audio	√	-	Tersedia 1 unit TV/Video/Audio

					
		Tempat Sampah	√	-	
		Area bersih 100%	√	-	
		Pengeras suara	√	-	
		Terdapat Ventilasi	√	-	

Sumber : Hasil Analisa,2021

#### b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Tolok ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 harus tersedianya fasilitas ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang ruangan tertutup atau terbuka. Berikut tabel Tolok ukur ruang penumpang ekonomi non reguler.

Tabel 5.8 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rendah 1,90 m	√	-	Tinggi ruang penumpang 2,0 m 
		Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantal dan sandaran jok, tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	√	-	
		Kursi <i>Reklining / Reclining Seat</i> (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan	-	√	Tidak tersedia kursi reclining

		Panjang 60 cm tiap kursi)			
		AC	√	-	
		TV/Video/Audio	√	-	
		Tempat Sampah	√	-	
		Ventilasi	√	-	

Sumber: Hasil Analisa,2021

### c. Toilet Reguler

Tolok ukur toilet reguler menurut PM 62 Tahun 2019 adalah tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan/ atau terdapat toilet dengan terpisah gender wanita dan pria dan area bersih tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.

Tabel 5.9 Toilet reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Toilet Reguler	Jumlah dan Kondisi	Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender	-	√	Tersedia 2 toilet wanita dan 2 toilet pria 
		Area Bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	√	-	

Sumber : Hasil Analisa.2021

Tabel 5.10 Produktivitas Penumpang Selama 15 Hari KMP. Satria Pratama

Jenis Kelamin	Keberangkatan	Kedatangan	Total
Pria	819	1438	2257
Wanita	440	834	1274
<b>Jumlah</b>	1259	2272	3531

Sumber: Survei, 2021

Perhitungan *ratio* penumpang :

$$\text{Rata-rata penumpang/hari} = \frac{\sum \text{penumpang}}{\sum \text{Waktu Survey}}$$

$$= \frac{3531}{15}$$

$$= 235,4 \text{ Penumpang/ hari}$$

Berikut ini perhitungan jumlah toilet yang dibutuhkan untuk penumpang dengan ketentuan 1 toilet untuk 50 penumpang.

$$\text{Kebutuhan toilet penumpang} = \frac{\text{rata-rata penumpang}}{50}$$

$$= \frac{235,4}{50}$$

$$= 4,7$$

~ 5 unit toilet (dibulatkan keatas)

KMP. Satria Pratama menyediakan 4 toilet di ruang penumpang, 2 toilet wanita dan 2 toilet pria. Berdasarkan perhitungan, jumlah toilet di KMP. Satria Pratama belum memenuhi standar pelayanan yang ada.

d. Musholla

Tolok ukur sesuai dengan PM 62 Tahun 2019 adalah musholla tersedia tempat wudhu, alat sholat, dan karpet. Dan juga tersedia kipas angin/ AC dengan area bersdih dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla.

Tabel 5.11 Musholla

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Musholla	Ketersediaan dan kondisi	Tempat wudhu, alat sholat dan karpet	√	-	Tempat wudhu, alat sholat dan karpet 
		Tersedia AC/ Kipas Angin	√	-	

		Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla	√	-	
--	--	---	---	---	---

Sumber : Analisa,2021

e. Ruang Ibu menyusui

Sesuai dengan tolok ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 ruang ibu menyusui harus tersedia dengan fasilitas sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil dan tersedia AC/Kipas Angin/Ventilasi Udara.

Tabel 5.12 Ruang Ibu Menyusui

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Ruang Menyusui Reguler	Ketersediaan dan kondisi	Tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan	-	√	Ruang Menyusui tidak digunakan secara optimal 
		Tersedia AC/ Kipas angin/fentilasi udara	-	√	

Sumber : Hasil Analisa,2021

f. Lampu Penerangan

Tolok Ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan fasilitas vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi

pengguna jasa dengan intensitas cahaya 200 – 300 *lux*. Berikut tabel intensitas cahaya diatas KMP. Satria Pratama

Tabel 5.13 Data Intensitas Cahaya di KMP. Satria Pratama

No	Titik	Intensitas Cahaya	Gambar
1	1	205.9lux	
2	2	196.1lux	
3	3	185.0lux	
4	4	108.4lux	
Rata - rata		173.85 lux	

Sumber: Hasil Survei, 2021

Berdasarkan survei lampu penerangan di atas KMP. Satria Pratama adalah 173,85 lux dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tabel 5.14 Fasilitas Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Lampu penerangan	Intensitas Cahaya	200-300 Lux	-	√	173,8 lux

Sumber: Hasil Survei, 2021

g. Dapur/Kantin/Kafetaria

Tolok ukur yang di atur dalam PM 62 Tahun 2019 adalah tersedianya Dapur/Kantin/Kafetaria ditempatkan diruang penumpang atau ruang santai penumpang yang menggunakan kompor listrik dan mempunyai ventilasi udara dan pembuangan air yang terpisah. Berikut tabel analisa data hasil survei.

Tabel 5.15 Kantin

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Dapur/ Kantin/ Kafetaris	Tempat dan Ketersediaan	Tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan	√	-	Tersedia kantin dengan menggunakan pemanas listrik, ventilasi udara dan bersih 
		Harus menggunakan kompor listrik	√	-	
		Mempunyai Sistem lubang	√	-	

		angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor terpisah dengan ruang akomodasi			
--	--	--	--	--	--

Sumber : Hasil Analisa,2021

#### 4. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

##### a. Informasi Pelayanan

Tolok ukur yang di atur dalam PM 62 Tahun 2019 adalah informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar serta terinformasikan dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada. Berikut tabel analisa data perbandingan suara saat pemberian informasi dengan saat keadaan biasa.

Tabel 5.16 Intensitas suara (*sound level meter*)

No	Keterangan	KMP. Satria Pratama
1	Intensitas suara saat kebisingan normal	
2	Intensitas suara saat kebisingan penyampaian informasi	
Perbandingan		22,8 dB

Sumber : Hasil Analisa,2021

Jadi, perbandingan intensitas suara disaat penyampaian informasi dengan kebisingan yang ada sudah memenuhi standar yaitu lebih dari 20dB.

Tabel 5.17 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Informasi pelayanan	Tempat dan Ketersediaan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	√	-	Informasi dalam bentuk audio terdengar dengan intensitas suara sebesar 22,8 dB lebih besar dari kebisingan yang ada

Sumber : Hasil Analisa,2021

#### b. Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Tolok ukur yang di atur dalam PM 62 Tahun 2019 fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja dengan ditambahkan pegawai / pramugari. Menurut survei, KMP. Satria Pratama tidak menyediakan fasilitas layanan penumpang reguler di atas kapal.

Tabel 5.18 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	Ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	-	√	Tidak tersedia ruang atau tempat dan memiliki 1(satu) meja

Sumber : Hasil Analisa,2021

### c. Fasilitas Bagasi Penumpang

Tolok ukur yang di atur dalam PM 62 Tahun 2019 fasilitas bagasi penumpang untuk memberi kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan yang aman. Menurut survei, KMP. Satria Pratama tidak memiliki fasilitas bagasi penumpang.

Tabel 5.19 Fasilitas Bagasi

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas Bagasi Penumpang	Ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	-	√	Tidak tersedia bagasi penumpang diatas kapal

Sumber : Hasil Analisa,2021

d. Gang/Jalan

Tolok ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 fasilitas Gang/Jalan untuk mempermudah akses keluar/masuk bagi penumpang yang luas sudah diatur yaitu untuk diatas 100 penumpang jarak paling sedikit adalah 100 cm . dengan kondisi bersih dan tidak licin. Berikut tabel analisa data pengukuran gang/jalan.

Tabel 5 .20 Pengukuran Gang/Jalan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Gang/Jalan	Luas dan Kondisi	a. Sampai dengan 100 penumpang , jarak paling sedikit 800 mm b. di atas 100 penumpang , jarak paling sedikit 100 cm c. di atas 1.000 penumpang , jarak paling sedikit 120 cm	-	√	Jarak Gang/jalan penumpang 70 cm 

Sumber : Hasil Analisa, 2021

e. Tangga

Tolok ukur yang di atur dalam PM 62 Tahun 2019 tangga memudahkan akses naik/turun penumpang dengan kondisi yang bagus dan luas paling sedikit 100 cm tidak licin dan bersih. Berikut tabel analisa data kondisi tangga.

Tabel 5.21 Tangga

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Tangga	Luas dan Kondisi	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45°derajat c. tidak licin d. kondisi bersih	-	√	Kondisi Tangga yang rusak 

Sumber : Hasil Analisa, 2021

## 5. Aspek Kesetaraan

### a. Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Tolok ukur yang di atur dalam PM 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 ke toilet, tersedia ruang ibu menyusui. Menurut hasil survei, di KMP. Satria Pratama tidak tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus sehingga pada aspek kesetaraan tidak memenuhi standar pelayanan minimal.

Tabel 5.22 Fasilitas Berkebutuhan Khusus

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Satria Pratama		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Kemudahan	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambungan dari <i>platform</i> ke kapal	-	√	Tidak tersedia <i>mobile ramp</i>
		Tersedianya kursi roda	√	-	Tersedia 1 unit kursi roda 
		Akses prioritas	-	√	Tidak tersedia akses prioritas
		Kemudahan akses untuk ke toilet	-	√	Tidak tersedia kemudahan akses untuk ke toilet
		Tersedia ruang khusus ibu menyusui	-	√	Ruang ibu menyusui tidak tersedia ventilasi, kondisi ruangan kotor, dipenuhi barang-barang 

Sumber : Hasil Analisa, 2021

### 5.1.2. Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang diatas KMP. Satria Pratama

Berdasarkan hasil analisis diatas diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Satria Pratama lintasan Kuala Tungkal – Telaga Punggur belum memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Berikut rekapitulasi kesesuaian standar pelayanan penumpang diatas KMP. Satria Pratama :

Tabel 5.23

Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang di KMP. Satria Pratama

No.	Aspek Penilaian	Kesesuaian	
		Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Aspek Keselamatan		
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	√	-
	b. Fasilitas Keselamatan	-	√
	c. Fasilitas Kesehatan	-	√
2.	Aspek Keamanan		
	a. Fasilitas Keamanan	√	-
	b. Petugas Keamanan	-	√
	c. Informasi gangguan keamanan	-	√
3.	Aspek Kenyamanan		
	a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	-	√
	b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	√	-
	c. Toilet Reguler	-	√
	d. Musholla	√	-
	e. Ruang Menyusui Reguler	-	√
	f. Lampu penerangan	-	√
	g. Dapur/Kantin/Kaferia	√	-
4.	Aspek Kemudahan/Keterjangkauan		
	a. Informasi Pelayanan	√	-

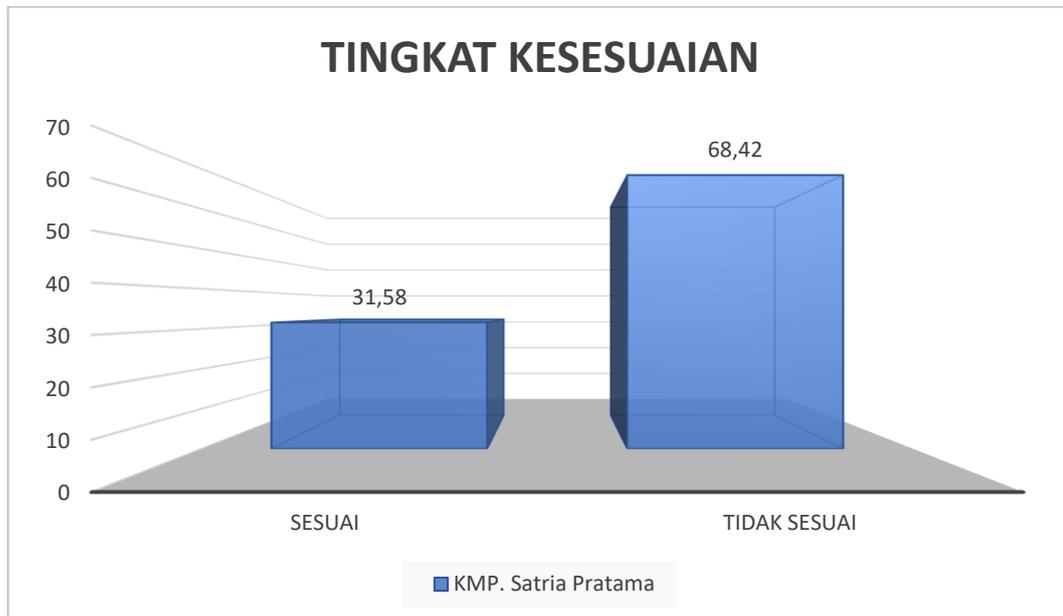
	b. Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	-	√
	c. Fasilitas Bagasi Penumpang	-	√
	d. Gang/Jalan	-	√
	e. Tangga	-	√
5.	Aspek Kesetaraan		
	Fasilitas bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	-	√
Jumlah		6	13

Sumber : Hasil Analisa, 2021

Untuk mengetahui persentase tingkat kesesuaian pelayanan penumpang maka digunakan metode perhitungan tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang dengan kondisi eksisting berdasarkan PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Perhitungan tingkat kesesuaian pada KMP. Satria Pratama sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\sum \text{pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{total jenis pelayanan}} \times 100 \% \\
 &= \frac{6}{19} \times 100 \% \\
 &= 31,58 \%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat presentase yang sesuai dengan standar pelayanan penumpang di KMP.Satria Pratama sebesar 31,58 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang sebesar 68,42 %.



Sumber : Hasil Analisa,2021

Gambar 5.2 Diagram Tingkat Kesesuaian

### 5.1.3. Upaya Peningkatan Pelayanan Penumpang di KMP. Satria Pratama

Pelayanan Penumpang adalah proses penanganan dan pelayanan terhadap penumpang pada saat diterminal keberangkatan maupun kedatangan. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa. Berdasarkan tinjauan terhadap kondisi eksisting dan ketersediaan fasilitas pelayanan penumpang di KMP.Satria Pratama belum sesuai dengan PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pelayanan dari pihak operator kapal. Dalam hal ini PT.Jembatan Nusantara selaku operator kapal hendaknya memperbaiki dan menambah fasilitas pelayanan penumpang sesuai ketentuan persyaratan pelayanan yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal yang terkait dengan keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Adapun upaya yang perlu dilakukan oleh operator kapal yaitu :

- a. Perlunya menambah fasilitas keselamatan berupa *Sprinkler* diruang penumpang, mengganti tali pengikat *Liferaft* dengan alat Pelepas *hidrostatic reelease unit*,serta mengganti dan menambah 1 unit sekoci yang dilengkapi dengan tali sling yang layak.
- b. Perlunya menambah fasilitas kesehatan dengan menyediakan ruang medis yang steril, rapi dan bersih serta dilengkapi dengan alat-alat kesehatan yang dapat memberi rasa nyaman terhadap penumpang.
- c. Perlunya menyediakan petugas keamanan diatas kapal yang memiliki sertifikasi minimal 1(satu) orang per hari untuk menjaga keamanan dan ketertiban serta memberi rasa aman saat pelayaran, menyediakan informasi gangguan keamanan berupa *sticker* dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah di baca dan terlihat oleh pengguna jasa.
- d. Perlu menambah ruang lesehan yang bersih dan nyaman untuk perjalanan >8 jam, menyediakan kursi dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm, meyediakan ruang ibu menyusui dengan kondisi bersih dilengkapi dengan AC/kipas angin dansofa dengan sandaran bantal kecil agar memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa selama di atas kapal, serta menambah jumlah lampu diatas kapal agar intensitas cahaya sesuai dengan tolok ukur dalam PM 62 tahun 2019.
- e. Perlu menambah ruang atau tempat yang memiliki 1 (satu) meja kerja yang diletakkan di ruang yang mudah dijangkau dan terdapat petugas informasi/ pramugari, menambah fasilitas bagasi penumpang, serta menyediakan gang/jalan dan tangga penumpang lebar minimal 100 cm dengan kondisi bersih dan tidak licin.
- f. Perlu menyediakan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus seperti *Mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk menuju ke kapal,menyediakan akses prioritas.

## 5.2. Pemecahan Masalah

Berdasarkan data hasil survei dan analisa yang telah dilakukan, terdapat beberapa pelayanan di setiap aspek yang sesuai maupun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Berikut usulan pemecahan masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan :

### 1. Aspek Keselamatan

#### a. Fasilitas Keselamatan

- 1) Pihak Pengelola kapal harus menyediakan fasilitas keselamatan berupa *Sprinkler* diruang penumpang yang dapat berfungsi dengan baik pada saat keadaan darurat.



Sumber : Google,2021

Gambar 5.1 Contoh *Sprinkler*

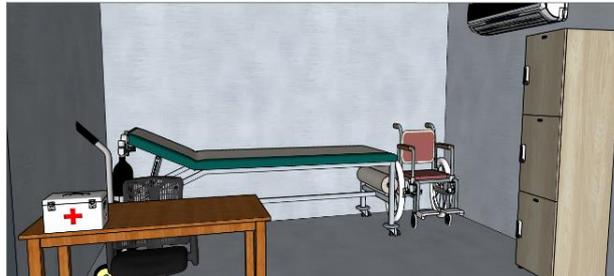
- 2) Pihak pengelola perlu mengganti tali yang digunakan sebagai pengikat *Liferaft* dengan alat pelepas *hidrostatic realease unit* yang seharusnya.
- 3) Pihak pengelola perlu mengganti dan menambah 1 unit sekoci yang memiliki tali sling yang layak.

#### b. Fasilitas Kesehatan

##### 1) Ruang Medis

Pihak Pengelola kapal perlu menyediakan fasilitas kesehatan berupa ruang medis yang steril, rapi dan bersih sehingga pengguna

jasa dapat merasa nyaman serta dilengkapi dengan alat-alat kesehatan yang layak digunakan jika terdapat penumpang mengalami keluhan sakit dan keadaan darurat .



Gambar 5.2 Ruang Medis Yang diharapkan

## 2) Obat-Obatan

Pengadaan Obat-obatan yang lengkap dan masa berlakunya masih lama didalam ruang medis untuk membantu penumpang apabila terjadi keadaan darurat.



Sumber : Google,2021

Gambar 5.3 Contoh Obat- Obatan

## 2. Aspek Keamanan

### a. Petugas keamanan

Penambahan petugas keamanan atau *Ship Security Officer (SSO)* 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.

b. Informasi Gangguan Keamanan

Pihak pengelola hendaknya menyediakan informasi gangguan keamanan berupa *sticker* dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah di baca dan terlihat oleh pengguna jasa.



Sumber : Google,2021

Gambar 5.4 Contoh *Sticker* Layanan Pengaduan Keamanan

3. Aspek Kenyamanan

a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Pihak pengelola hendaknya menambah fasilitas di dalam ruang penumpang ekonomi seperti ruang lesehan yang bersih dan nyaman untuk perjalanan >8 jam, menyediakan kursi dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm dan menyediakan AC/kipas angin agar memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa selama di atas kapal.



Sumber : Google,2021

Gambar 5.5 Contoh Ruang Lesehan

b. Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler

Penambahan fasilitas di dalam ruang penumpang reguler non ekonomi seperti kursi *reklining/declining set* dan kursi sofa panjang yang memiliki sandaran dan berlapis busa dari *upholstery* (kain berlapis) agar penumpang merasa nyaman saat berada di atas kapal.



Sumber : Google,2021

Gambar 5.6 Contoh Kursi *Reclining seat*

c. Ruang Ibu Menyusui

Perbaikan dan perawatan Ruang Ibu menyusui untuk fasilitas ibu dan anak di atas kapal dengan kondisi yang layak yang tersedia sofa dengan sandaran bantal kecil dan tersedia AC/kipas angin untuk memberi kenyamanan kepada ibu dan anak yang menyusui saat berlayar di atas kapal.



Gambar 5.7 Ruang Ibu Menyusui Yang diharapkan

d. Lampu penerangan

Intensitas cahaya yang tersedia pada KMP. Satria Pratama di ruang penumpang dan fasilitas vital lainnya memiliki rata-rata hanya 173,8 lux dari 200 lux yang sesuai standar. Hal ini menjadi alasan mengapa perlu penambahan lampu penerangan. Selain jumlah lampu yang berfungsi, jenis lampu yang dipakai juga sangat berpengaruh terhadap tingkat intensitas cahaya yang dihasilkan. Maka, untuk itu perlu adanya peningkatan jenis lampu dan penambahan jumlah lampu agar intensitas cahaya yang dihasilkan dapat meningkat dan sesuai dengan tolok ukur yaitu 200-300 lux.

Diketahui : 1 lux = 1,46 watt

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

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

a. Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Penambahan fasilitas layanan penumpang reguler di KPM. Satria Pratama 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/pramugari.



Gambar 5.8 Fasilitas layanan penumpang reguler yang diharapkan

b. Fasilitas Bagasi Penumpang

Pihak pengelola perlu menambah fasilitas bagasi penumpang yang aman dan mudah dijangkau untuk memudahkan penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.



*Sumber : Google,2021*

Gambar 5.10 Contoh Fasilitas Bagasi penumpang

c. Gang/Jalan

Pihak pengelola perlu menyediakan Gang/Jalan penumpang yang sudah diatur yaitu untuk diatas 100 penumpang jarak paling sedikit adalah 100 cm dengan kondisi bersih dan tidak licin agar memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang.

d. Tangga

Pihak pengelola perlu menyediakan tangga dengan kondisi bersih dan tidak licin serta Lebar tangga yang sesuai yaitu minimal 100 cm agar memberi kemudahan akses naik/turun bagi penumpang.



Gambar 5.11 Tangga yang diharapkan

5. Aspek Kesetaraan

- a. *Mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk menuju ke kapal

Pihak pengelola perlu menyediakan *mobile ramp* khusus penumpang *difable* agar memudahkan akses penumpang berkebutuhan khusus saat naik ke kapal



Sumber : Google,2021

Gambar 5. 12 Contoh *Mobile ramp*

- b. 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 5.13 Contoh Tempat khusus *difable* dengan kursi roda

c. Akses Prioritas

Penambahan akses prioritas bagi penyandang *disable* sangat membantu penyandang *disable* dalam pelayaran agar dapat mendapatkan kenyamanan saat pelayaran.

d. 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 5.14 Contoh fasilitas toilet *difable*

### 5.3. Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem dengan Kondisi yang Direncanakan

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil analisa diatas ialah dari hasil pengukuran langsung terhadap fasilitas pelayanan diatas KMP. Satria Pratama yang melayani lintasan Kuala Tungkal – Telaga Punggur dengan waktu tempuh 14 jam, maka sesuai dengan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan bahwa pelayanan diatas KMP. Satria Pratama yang di analisa belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Tabel 5.24 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Kondisi Yang Direncanakan

Kondisi Sekarang	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
Fasilitas Keselamatan	Perlunya perawatan dan penambahan fasilitas keselamatan diatas kapal	Agar keselamatan penumpang dan awak kapal dapat terjamin
Ruang medis ada tetapi tidak berfungsi secara optimal dan kurangnya perlengkapan kesehatan seperti obat-obatan	Perlunya perawatan dan perbaikan serta penambahan perlengkapan fasilitas di ruang medis untuk penumpang dan diletakkan pada ruang yang mudah terjangkau	Jika terjadi keadaan darurat maka penumpang dapat dengan cepat untuk melakukan tindakan pertolongan pertama.
Tidak terdapat petugas keamanan di atas kapal sehingga kurangnya rasa aman penumpang di atas kapal	Perlu penambahan petugas keamanan di atas kapal minimal 1 (satu) orang perhari.	di atas kapal penumpang merasa aman selama pelayaran.
Tidak tersedia informasi gangguan keamanan berupa <i>sticker</i> dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dibaca	Perlu menyediakan informasi gangguan keamanan berupa <i>sticker</i> dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dibaca	Jika terjadi keadaan darurat penumpang dapat menghubungi nomor layanan pengaduan yang tersedia

Kondisi Sekarang	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
Tidak tersedia ruang lesehan di ruang penumpang ekonomi regular	Penambahan fasilitas ruang lesehan yang bersih dan nyaman untuk perjalanan >8	Memberi rasa nyaman pada penumpang selama perjalanan
Tidak tersedia kursi sofa di ruangan penumpang ekonomi non regular sehingga masih kurangnya kenyamanan penumpang diruangan tersebut	Penambahan kursi sofa yang sesuai dengan aturan yang terdapat sandaran dengan lapis busa.	Agar penumpang merasa nyaman ketika berlayar.
Ruang ibu menyusui di atas kapal tidak digunakan secara optimal sehingga masih ditemukan ibu menyusui diruangan terbuka sehingga memberikan rasa tidak nyaman kepada penumpang lainnya	Penambahan ruangan ibu menyusui yang sesuai dengan aturan yang berlaku dan diletakkan pada ruang publik agar mudah terjangkau	Memberikan rasa nyaman dan aman kepada ibu menyusui dan anak-anak.
Intensitas cahaya pada ruangan diatas kapal masih kurang yaitu rata-rata intensitas cahaya tidak sampai 200 lux	Intensitas cahaya di atas kapal harus sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu 200-300 lux maka diperlukan penambahan lampu penerangan dengan watt	Memberi kemudahan dan kenyamanan penumpang saat di atas kapal
Tidak ada layanan diatas kapal sehingga penumpang sulit mencari informasi tentang perjalanan di atas kapal	Perlu penambahan pusat informasi di atas kapal berupa layanan informasi yang memiliki petugas informasi dengan meja kerja dan kursi.	Memberikan kemudahan kepada pengguna jasa untuk mendapatkan informasi perjalanan kapal dan gangguan pada kapal.
Tidak ada fasilitas bagasi untuk penumpang maka terjadinya penumpukan	Perlu penambahan bagasi penumpang yang diletakkan	Memberikan kemudahan kepada pengguna jasa untuk

barang bawaan penumpang yang hanya diletakkan di ruang tunggu	pada ruang yang mudah terjangkau dan aman	membawa barang bawaan agar aman selama perjalanan.
Masih ditemukan penumpang lansia yang tidak bisa naik ke ruang penumpang dan hanya duduk di geladak kapal hingga sampai ke tujuan	Perlu penambahan akses prioritas dan kursi roda untuk penumpang yang berkebutuhan khusus yang letaknya mudah terjangkau.	Memberikan kemudahan dan kesetaraan kepana pengguna jasa yang berkebutuhan khusus agar merasa aman dan nyaman ketika di atas kapal.