

DAFTAR PUSTAKA

1. _____, 2009, *Undang-undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik*.
2. _____, 2008, *Undang-undang No. 17 Tentang Pelayanan*.
3. _____, 2012, *Peraturan Pemerintah No. 96 Tentang Pelayanan Publik*.
4. _____, 2010, *Peraturan Pemerintah No. 20 Tentang Angkutan di Perairan*.
5. _____, 2019, *Peraturan Menteri Perhubungan No. 35 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*.
6. _____, 2019, *Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*
7. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.4550/AP.204/DRDJ/2019 tentang Penetapan Lintas Penyeberangan Perintis Tahun Anggaran 2020*.
8. Iskandar Abu bakar, Herdjan Kenasin, Wiratno, B. Barazach, dkk, 2013. *Suatu Pengantar Transportasi Penyeberangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
9. Kirom, Bahrul. 2010. *Menguru Kinerja Pelayanan dan Kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
10. Salim, H.A. Abbas, 2013 . *Manajemen transportasi*/H.Abbas salim-Ed.1,-cet.10- Jakarta: Rajawali pers, PT. Raja Grafindo persada
11. Surayin, 2005, *Analisis Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Bandung, Yrama Widya, Hal. 10

Kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan di Atas KMP. Satria Pratama

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR	SESUAI	TIDAK SESUAI	KETERANGAN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
I	KESELAMATAN						
	a. Informasi keselamatan dan kesehatan	a. Informasi fasilitas keselamatan paling sedikit meliputi: APAR Sprinkler dan Alarm pendeteksi Asap <i>Life Jacket</i> <i>Life Buoy</i> <i>Life Raft</i> Sekoci Petunjuk jalur evakuasi Titik kumpul evakuasi	Ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	√		Tersedia pemberian informasi tentang keselamatan berupa stiker tata cara penggunaan peralatan keselamatan yang mudah terlihat dan jelas terbaca serta pemberian informasi keselamatan berupa audio yang diumumkan sebelum kapal berangkat

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		b.kesehatan paling sedikit: a.Ruang medis (tersedia tempat tidur,tandu,kursi roda,obat-obatan,tabung oksigen) b.perengkapan P3K			√ √		

	b.Fasilitas Keselamatan	Ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan,atau bencana alam)	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Fungsi	Ketersediaan alat keselamatan yang mudah terjangkau dan terlihat antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • APAR • Sprinkler dan Alarm pendeteksi Asap • <i>Life Jacket</i> • <i>Life Buoy</i> • <i>Life Raft</i> • Sekoci • Petunjuk jalur evakuasi • Titik kumpul evakuasi 	√ √ √ √ √	√ √ √	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak tersedia <i>Sprinkler</i> diruang penumpang • <i>Life Raft</i> tidak memiliki <i>hydrostatic realease</i> • Tali sling sekoci lapuk
--	-------------------------	--	---	---	-----------------------------------	-----------------	---

	c.Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	<p>fasilitas kesehatan antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang medis (tersedia tempat tidur,tandu,kursi roda,obat-obatan,tabung oksigen) • Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	√	√	Ruang medis tidak digunakan secara optimal dan kondisi ruangan dipenuhi dengan barang-barang
--	-----------------------	---	--------------	---	---	---	--

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
II	KEAMANAN						
	a.Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	ketersediaan	<p>Tersedia CCTV meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Penumpang dan • Fasilitas vital lainnya 	√		
	b.Petugas keamanan	Berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikat	Ketersediaan	Harus tersedia		√	Tidak terdapat petugas keamanan diatas kapal

	c.Informasi gangguan keamanan	Berupa sticker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan	ketersediaan	Harus tersediadan mudah di akses		√	Tidak terdapat informasi gangguan keamanan berupa sticker nomer telepon atau sms layanan pengaduan di atas KMP. Satria Pratama
--	-------------------------------	--	--------------	----------------------------------	--	---	--

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
III	KENYAMANAN						
	a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Ruangan/tempat yang Disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan/ atau ruangan terbuka)	a.Kondisi baik dan bersih b.ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> • Tinggi ruangan paling rencang 1.90 m • Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50cm dan panjang 50 cm • Ruang Lesehan / Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar > 8 jam) • Kipas Angin/AC • TV/Video/Audio • Tempat sampah • Area bersih 100% • Perigeras suara 	√ √ √ √ √	√ √ √	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang penumpang ekonomi reguler memiliki tinggi ruangan 2,5 m • Kursi penumpang lebar 45 cm dengan panjang 40 cm dan area bersih • Terdapat 2 Kipas Angin/AC tetapi hanya 1 yang berfungsi dengan baik • Tidak tersedia ruang lesehan/tatami

				• Terdapat ventilasi	√		
	b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	Kondisi Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> • Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m • Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantal dan sandaran jok, tiap kursi paling sedikit leba 50 cm dan panjang 50 cm • Kursi reclining/ declining sent (Luas ukuran kursi paling 	√		Tidak tersedia kursi Reclining / Reclining Seat dan Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran) serta
					√		
						√	

				<p>sedikit lenar 50cm dan panjang 60 cm tiap kursi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kursi sofa (kursi panjang yang memiliki dan sandaran, berlapis bus dari upholstery (kain pelapis) ukuran sofa per orang paling sedikit dengan lebar 50cm dan panjang 60cm • AC • TV/Video/ • Audio • Tempat sampah • Area bersih 100% • Pengeras suara • Terdapat ventilasi 		√	
--	--	--	--	--	--	---	--

	d. Toilet reguler	Tersedianya toilet	a. Jumlah b. kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan / atau • terdapat toilet terpisah untuk setiap gender; • Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet. 	√	√	Terdapat 4 toilet terpisah gender yaitu 2 toilet wanita dan 2 toilet pria. Area toilet bersih dan tidak berbau.
	e. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a.ketersediaan b.kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • tersedia tempat wudhu alat sholat dan karpet • tersedia kipas angin/AC • area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	√	√	Tersedia tempat wudhu ,alat sholat dan Karpet di Musholla dan tersedia AC area bersih dan tidak berbau.
	f. Ruang Menyusui reguler	Fasilitas untuk ibu dan anak	a.ketersediaan b.kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • tersedia sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil 		√	Ruang ibu menyusui tidak digunakan secara optimal, kondisi

				<ul style="list-style-type: none"> • tersedia AC/kipas angin/fentilasi udara 			ruangan kotor dan dipenuhi barang-barang.
	g.Lampu penerangan	Berfungsi sebagai narasumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200-300 lux		√	173,85 lux
	h. Dapur/kantin/kafetaria	Dapur/kantin/kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang	a.tempat b.ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> • tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan • menggunakan kompor listrik • mempunyai ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah 	√	√ √	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria yang dilengkapi kompor listrik dan mempunyai ventilasi udara

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
IV	KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN						
	a.Informasi Pelayanan	Infomasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar serta terinformasikan	a. Tempat b. ketersediaan	a. infomasi dalam bentuk visual dietakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat b. infomasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	√		Terdapat informasi pelayanan yang terdengar dengan jelas.
	b.fasilitas layanan penumpang reguler	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan infomasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja		√	Tidak terdapat fasilitas layanan penumpang dan tidak ada petugas pelayanan penumpang diatas kapal seperti pramugari kapal.
	c.Fasilitas bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan	ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan		√	Tidak terdapat bagasi penumpang.

		menempatkan barangbawaan					
	d.Gang / Jalan	Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang	a.luas b.kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 cm • diatas 100 penumpang jarak paling sedikit 100 cm diatas 1000 penumpang, jarak paling sedikit 120 cm 		√	Gang jalan saat menuju ruang penumpang belum sesuai dengan jarak yang berlaku yaitu untuk penumpang >100 pada KMP. Satria Pratam memiliki jarak jalan/gang 70 cm.
	e. tangga	Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang	a.luas b.kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • lebar tangga paling sedikit 100 cm • Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45 derajat • tidak licin • kondisi bersih 	√	√ √	Lebar tangga sudah sesuai yaitu 107 cm tetapi kondisi tangga sudah tidak layak dan licin

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
V	KESETARAAN						
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusi a lanjut, anak-anak maupun ibu hamil	kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal • Tersedianya kursi roda • Akses prioritas • Kemudah akses untuk ke tioilet • Tersedia ruang khusus ibu menyusui 	√	√ √ √ √	Tidak terdapat fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.