

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 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan pemberian informasi tentang keselamatan dan informasi kesehatan berupa visual, audio dan/atau *sticker* yang mudah dibaca, 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.Suramadu Nusantara:

Tabel 5.1 Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	ketersediaan	Tersedia pemberian informasi berupa visual/audio	√	-	




Sumber : Hasil Analisa, 2021





b. Fasilitas Keselamatan

Tersedia fasilitas keselamatan di atas kapal. Berikut adalah tabel fasilitas keselamatan yang ada di atas kapal KMP. Suramadu Nusantara

Tabel 5.2 Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas keselamatan	Kondisi Ketersediaan Fungsi	Alat Pemadam Kebakaran	√	-	Tersedia 24 APAR di atas kapal dengan kondisi bagus dan berfungsi serta mudah dijangkau yaitu 3 unit di Anjungan, 1 unit di <i>control room</i> , 3 unit di ruang penumpang <i>VIP</i> , 5 unit di ruang penumpang ekonomi, 5 unit di ruang mesin, 1 unit di jalan penumpang, 1 unit di kantin, 5 unit di <i>cardeck</i> dengan masa <i>expired</i> Agustus 2021.



					
		Sprinkler dan Alarm Pendeteksi asap	-	√	Tidak tersedia <i>Sprinkler</i> di ruang penumpang
		<i>Life Jacket</i>	√	-	Tersedia 315 unit <i>life jacket</i> dewasa dilengkapi peluit dan lampu, serta 113 unit <i>life jacket</i> tanpa peluit dan lampu, dan tersedia 96 unit <i>life jacket</i> anak yang berada di dalam lemari khusus <i>life jacket</i> 
		<i>Life Buoy</i>	√	-	Tersedia 16 unit <i>life buoy</i> di atas kapal yang mudah dijangkau 
		<i>Liferaft</i>	√	-	Tersedia 13 unit <i>life raft</i> diatas kapal yang terletak 6 unit di kiri kapal dan 7 unit di kanan


					<p>kapal dengan masa <i>expired</i> sampai dengan Maret 2022</p> 
		Sekoci	√	-	<p>Tersedia 2 unit sekoci dalam keadaan baik dan siap pakai</p> 
		Petunjuk jalur evakuasi	√	-	<p>Tersedia petunjuk jalur evakuasi yang dapat terlihat dengan jelas</p> 
		Titik kumpul evakuasi	√	-	<p>Tersedia <i>Muster station</i></p> 

c. Fasilitas Kesehatan

Tersedia fasilitas kesehatan di atas kapal, berikut tabel fasilitas kesehatan yang ada di atas kapal KMP. Suramadu Nusantara :

Tabel 5.3 Fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan	Ruang Medis	-	√	Ruang medis tidak digunakan secara optimal, ruangan tidak bersih dan terdapat barang-barang yang bukan alat medis 
		Tempat Tidur	√	-	Tersedia tempat tidur di ruang medis 
		Tandu	-	√	Tidak tersedia tandu
		Kursi Roda	-	√	Tidak tersedia kursi roda
		Obat-Obatan	-	√	Tidak tersedia obat-obatan

		Tabung Oksigen	-	√	Tidak tersedia tabung oksigen
		P3K	√	-	


Sumber : Hasil Analisa,2021

2. Aspek Keamanan

a. Fasilitas Keamanan

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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. Suramadu Nusanantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV	√	-	

Sumber : Hasil Analisa,2021

b. Petugas keamanan

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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. Suramadu Nusantara tidak ada petugas keamanan di atas kapal.

Tabel 5.5 Fasilitas Petugas Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia petugas keamanan	-	√	Tidak tersedia

Sumber : Hasil Analisa,2021

c. Informasi gangguan keamanan

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

Tabel 5.6 Fasilitas Informasi Gangguan Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia <i>sticker</i> yang mudah terlihat dan jelas terbaca	-	√	Tidak tersedia




Sumber : Hasil Analisa,2021

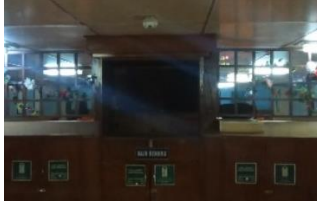




3. Aspek Kenyamanan

a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Ruang Penumpang Reguler	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	√	-	Tinggi ruang penumpang 2,0 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)	√	-	Tersedia ruang lesehan/tatami 
		Kipas Angin/ AC	-	√	Tidak terdapat kipas angin/AC
		TV/Video/Audio	√	-	Tersedia 1 unit TV/Video/Audio



					
		Tempat Sampah	-	√	Terdapat tempat sampah dalam keadaan kotor 
		Area bersih 100%	-	√	Terdapat sampah dalam ruang penumpang 
		Pengeras suara	√	-	
		Terdapat Ventilasi	√	-	

Sumber : Hasil Analisa,2021

b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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. Suramadu Nusantara Keterangan		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, tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok	√	-	Tinggi ruang penumpang 2,0 m 
		Kursi Reklining	-	√	Tidak tersedia kursi reclining
		AC	-	√	AC dalam kondisi rusak 




		TV/Video/Audio	√	-	
		Tempat Sampah	√	-	
		Pengeras Suara	-	√	Tidak terdapat pengeras suara
		Ventilasi	√	-	

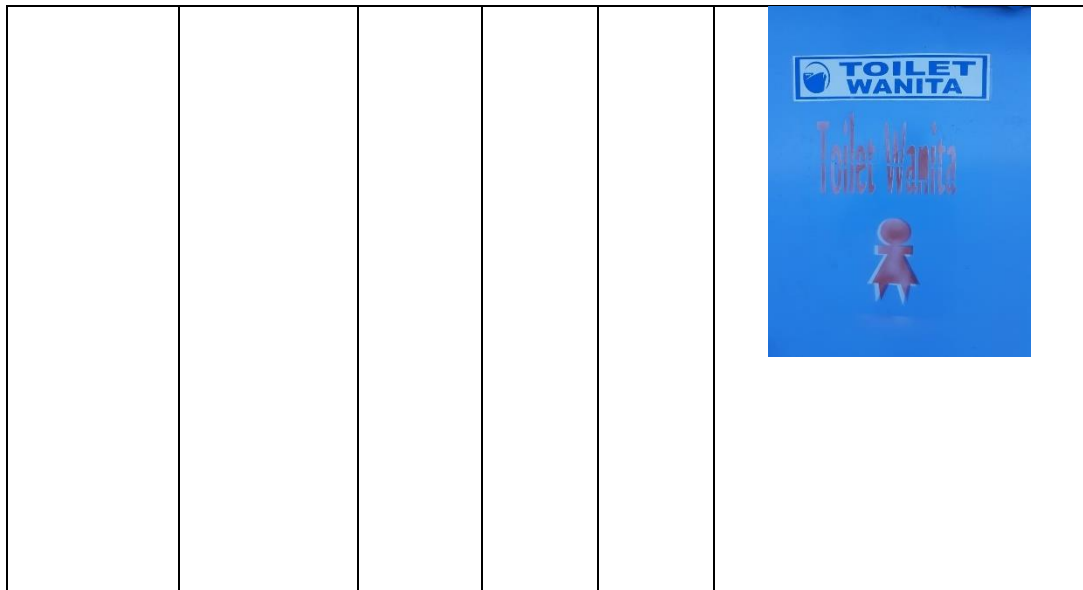
Sumber: Hasil Analisa,2021

c. Toilet Reguler

Tolok ukur toilet reguler menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Toilet	Ketersediaan	1 toilet untuk 50 orang	√	-	Tersedia 2 toilet wanita dan 2 toilet pria   
		Area Bersih dan tidak berbau	√	-	



Sumber : Hasil Analisa.2021

Tabel 5.10 Produktivitas Penumpang selama 15 Hari

Produktivitas	Jenis Kelamin		Total Penumpang
	Pria	Wanita	
Keberangkatan	575	467	1042
Kedatangan	576	436	1012
Jumlah	1151	903	2054

Sumber: Survei, 2021

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

$$= \frac{1151}{15}$$

$$= 76 \text{ Pria/ hari}$$

$$\text{Jumlah rata-rata penumpang wanita/hari} = \frac{\sum \text{penumpang pria}}{\sum \text{Waktu Survey}}$$

$$= \frac{903}{15}$$

$$= 60 \text{ wanita/hari}$$

Dari analisa diatas dapat diketahui jumlah toilet yang dibutuhkan penumpang, Adapun perhitungan jumlah kebutuhan toilet sebagai berikut :


$$\begin{aligned} \text{Kebuthan toilet penumpang Pria} &= \frac{\text{rata-rata penumpang pria}}{50} \\ &= \frac{76}{50} \\ &= 1,5 \text{ unit toilet} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kebutuhan toilet penumpang Wanita} &= 2 \times \text{toilet pria} \\ &= 2 \times 1,5 \text{ unit} \\ &= 3 \text{ unit toilet} \end{aligned}$$

d. Musholla

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

Tabel 5.11 Musholla

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Musholla	Kondisi dan Ketersediaan	Tempat wudhu	√	-	Tersedia tempat wudhu 


		AC/ Kipas Angin	√	-	
		Area bersih dan tidak berbau	√	-	

Sumber : Analisa,2021

e. Ruang Ibu menyusui

Sesuai dengan tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Ruang Menyusui	Ketersediaan	Kursi/ sofa	-	√	Ruang ibu menyusui tidak digunakan secara optimal, kondisi ruangan kotor dan pengap, tidak terdapat wastafel. 
		AC/ Kipas angin	-	√	

Sumber : Analisa,2021

f. Lampu Penerangan

Tolok Ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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*.

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, diperoleh data yang dilakukan selama 5 hari, sebagai berikut :

Tabel 5.13 Intensitas Cahaya Pada Ruangan Penumpang di Atas

KMP. Suramadu Nusantara

Tanggal	Ruangan	depan	Tengah	Belakang	rata-rata
26 April 2021	VIP	150	152	152	151
	Reguler	159	158	158	158
	<i>cardeck</i>	130	132	132	131
27 April 2021	VIP	147	152	150	149
	Reguler	160	163	161	161
	<i>cardeck</i>	130	132	131	131
28 April 2021	VIP	149	153	152	151
	Reguler	161	160	162	161
	<i>cardeck</i>	130	133	132	131
29 April 2021	VIP	149	153	153	151
	Reguler	161	160	161	160
	<i>cardeck</i>	130	133	131	131
30 April 2021	VIP	150	152	152	151
	Reguler	160	160	163	161
	<i>cardeck</i>	130	132	133	131
Rata-rata					147

Sumber: Hasil Survey, 2021

g. Dapur/Kantin/Kafetaria

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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 5.14 Kantin

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Dapur/ Kantin/ Kafetaris	Ketersediaan	Menggunakan pemanas listrik	√	-	Tersedia kantin dengan menggunakan pemanas listrik, ventilasi udara dan bersih 
		Sistem ventilasi udara	√	-	
		Area bersih	√	-	

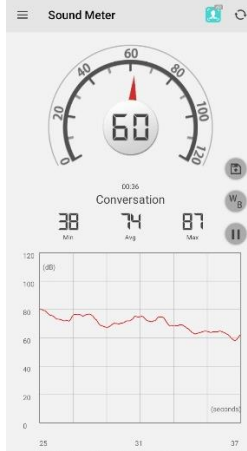

Sumber : Hasil Analisa,2021

4. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

a. Informasi Pelayanan

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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 5.15 Intensitas suara (*sound level meter*)

No	Keterangan	KMP. Suramadu Nusantara
1	Intensitas suara saat kebisingan normal	
2	Intensitas suara saat kebisingan penyampaian informasi	
Perbandingan		25 dB

Sumber : Hasil Analisa,2021

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

b. Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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. Suramadu Nusantara tidak menyediakan fasilitas layanan penumpang reguler di atas kapal.

Tabel 5.16 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas layanan penumpang reguler	Ketersediaa	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	-	√	<p>Terdapat meja untuk layanan penumpang dalam keadaan kotor serta tidak terdapat petugas yang berjaga.</p> 

Sumber : Hasil Analisa,2021

c. Fasilitas Bagasi Penumpang

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 fasilitas bagasi penumpang untuk memberi kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan yang aman. Menurut survei, KMP. Suramadu Nusantara tidak memiliki fasilitas bagasi penumpang.

Tabel 5.17 Fasilitas Bagasi


Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas Bagasi Penumpang	Ketersediaan	Bagasi untuk menempatkan barang bawaan	-	√	Tidak tersedia bagasi penumpang diaatas kapal

Sumber : Hasil Analisa,2021

d. Gang/Jalan

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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 5.18 Gang/Jalan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Gang/Jalan	Luas dan Kondisi	Penumpang diatas 100 orang jarak paling sedikit 100 cm	-	√	Jarak Gang/jalan penumpang 80 cm 

Sumber : Hasil Analisa, 2021

e. Tangga

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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 5.19 Tangga

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Tangga	Luas dan Kondisi	Lebar Tangga minimal 100 cm dengan kondisi	-	√	Luas tangga 80 cm dengan kondisi licin

		bersih dan tidak licin			
--	--	------------------------	--	--	---

Sumber : Hasil Analisa, 2021


5. Aspek Kesetaraan

a. Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 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.Suramadu Nusantara tidak tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus sehingga pada aspek kesetaraan tidak memenuhi standar pelayanan minimal.

Tabel 5.20 Fasilitas Berkebutuhan Khusus

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Suramadu Nusantara		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	2	3	4	5	6
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Kemudahan	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum	-	√	Tidak tersedia mobile ramp

		20 derajat untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal			
		Tersedia kursi roda	-	√	Tidak tersedia kursi roda
		Akses prioritas	-	√	Tidak tersedia akses prioritas
		Kemudahan akses untuk ke toilet	-	√	Tidak tersedia kemudahan akses untuk ke toilet
		Ruang ibu menyusui	-	√	<p>Ruang ibu menyusui tidak digunakan secara optimal, kondisi ruangan kotor dan pengap, tidak terdapat <i>wastafel</i>.</p> 

Sumber : Hasil Analisa, 2021

5.1.2 Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil analisis diatas diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Suramadu Nusantara lintasan Kayangan – Poto Tano belum memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Berikut rekapitulasi kesesuaian standar pelayanan penumpang diatas KMP. Suramadu Nusantara :

Tabel 5.21 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang di KMP. Suramadu Nusantara

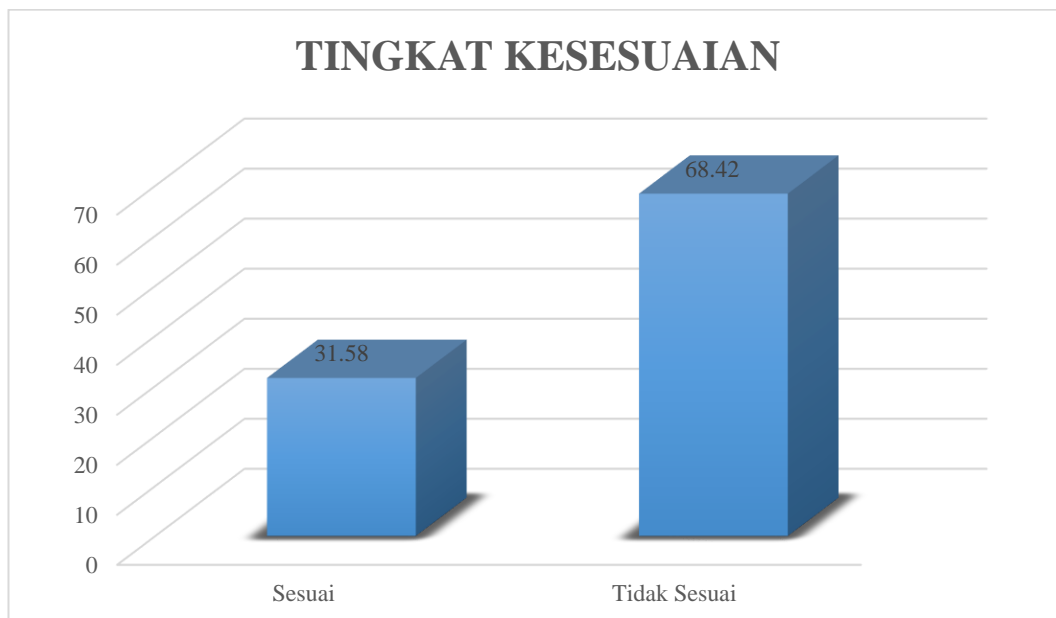
No.	Aspek Penilaian	Kesesuaian	
		Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Aspek Keselamatan		
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	√	-
	b. Fasilitas Keselamatan	√	-
	c. Fasilitas Kesehatan	-	√
2.	Aspek Keamanan		
	a. Fasilitas Keamanan	-	√
	b. Petugas Keamanan	-	√
	c. Informasi gangguan keamanan	-	√
3.	Aspek Kenyamanan		
	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 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Perhitungan tingkat kesesuaian pada KMP. Suramadu Nusantara sebagai berikut:

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



Sumber : Hasil Analisa, 2021

Gambar 5.1 Presentase Tingkat Kesesuaian

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

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

Pihak Pengelola kapal harus menyediakan fasilitas keselamatan berupa *Sprinkler* diruang penumpang yang dapat berfungsi dengan baik.



Sumber : Google,2021

Gambar 5.2 *Sprinkler*

b. Fasilitas Kesehatan

1) Ruang Medis

Pihak Pengelola kapal harus menyediakan fasilitas kesehatan berupa ruang medis dalam keadaan 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 .



Sumber : Google,2021

Gambar 5.3 Ruang Medis

2) Tandu

Pengadaan tandu, 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 : Google,2021

Gambar 5.4 Tandu

3) 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 5.5 Obat- Obatan

4) 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 : Google (2021)

Gambar 5.6 Kursi Roda

5) Tabung Oksigen

Pengadaan 1 (satu) tabung oksigen diletakkan di ruang medis atau ruang yang mudah terjangkau untuk membantu penumpang saat terjadi keadaan darurat .



Sumber : Google (2021)

Gambar 5.7 Tabung Oksigen

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.



Sumber : Google (2021)

Gambar 5.8 Petugas Keamanan

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 5.9 *Sticker* Layanan Pengaduan Keamanan

3. Aspek Kenyamanan

a. 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 5.10 Kursi *Reclining seat*



Sumber : Google,2021

Gambar 5. 11 Sofa Panjang

b. Ruang Ibu Menyusui

Penambahan 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.



Sumber : Google,2021

Gambar 5. 12 Ruang Ibu Menyusui

c. Lampu penerangan

Lampu penerangan yang tersedia pada KMP. Suramadu Nusantara 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 lux = 1 m²

Lumen = cahaya yang di pancarkan sebuah sumber

Lux = daya pancar cahaya

Standar pencahayaan kapal adalah 200-300 lux

200 lux X 1,46 watt = 292 watt

4. Kemudahan/Keterjangkauan

a. Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Penambahan fasilitas layanan penumpang reguler di KPM. Suramadu Nusantara 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.



Sumber : Google,2021

Gambar 5. 13 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. 14 Fasilitas Bagasi penumpang yang diharapkan

c. Gang/Jalan

Gang/Jalan penumpang yang luas sudah diatur yaitu untuk diatas 100 penumpang jarak paling sedikit adalah 100 cm dengan kondisi bersih dan tidak licin.

d. Tangga

Pihak pengelola perlu menyediakan tangga dengan kondisi bersih dan tidak licin serta Lebar tangga yang sesuai yaitu minimal 100 cm

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.



Gambar 5. 15 *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.



Gambar 5. 16 Tempat khusus *difable* dengan kursi roda

c. Akses Prioritas

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



Gambar 5. 17 Akses Prioritas

d. Kemudahan akses ke toilet

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



Gambar 5. 18 Fasilitas Toilet Difable Yang Diharapkan

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. Suramadu Nusantara yang melayani lintasan Kayangan – Poto Tano dengan waktu tempuh 2 jam, maka sesuai dengan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan bahwa pelayanan diatas KMP. Suramadu Nusantara yang dianalisa belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Tabel 5.22 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, terdapat barang-barang yang bukan alat medis dan kurangnya perlengkapan kesehatan seperti obat-obatan, tandu, kursi roda, tabung oksigen	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
Tidak tersedia kursi sofa di ruangan penumpang ekonomi non reguler sehingga masih kurangnya kenyamanan penumpang diruangan tersebut	Penambahan kursi sofa yang terdapat sandaran dengan dilapisi busa.	Agar penumpang merasa nyaman ketika berlayar.
Kondisi ruang ibu menyusui yang pengap, terdapat barang-barang yang tidak diperlukan, tidak terdapat wastafel.	Menambahkan fasilitas berupa kipas angin/AC serta wastafel untuk membersihkan peralatan	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 <i>lux</i> .	Intensitas cahaya di atas kapal harus sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu 200-300 <i>lux</i> maka diperlukan penambahan lampu penerangan dengan watt	Memberi kemudahan dan kenyamanan penumpang saat di atas kapal

Tidak ada layanan di atas 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 barang bawaan penumpang yang hanya diletakkan di ruang tunggu	Perlu penambahan bagasi penumpang yang diletakkan pada ruang yang mudah terjangkau dan aman	Memberikan kemudahan kepada penumpang untuk membawa barang bawaan agar aman selama perjalanan.