

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

5.1.1 Analisis Standart Jumlah Toilet

Produktivitas primer hasil survey yang telah dilakukan dari tanggal 19 April 2021 sampai 3 Mei 2021, penumpang yang naik dan turun di KMP Pora – Pora dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Produktivitas Penumpang di KMP Pora – Pora

Tanggal	keberangkatan		Kedatangan		Jumlah		Total
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
19 April 2021	18	25	10	22	28	47	75
20 April 2021	15	23	19	17	34	40	74
21 April 2021	17	16	9	19	26	35	61
22 April 2021	12	15	15	23	27	38	65
23 April 2021	-	-	-	-	-	-	-
24 April 2021	28	35	16	14	44	49	93
25 April 2021	24	28	20	14	44	28	72
26 April 2021	8	16	8	12	16	28	44
27 April 2021	9	13	15	18	24	31	55
28 April 2021	11	-	11	14	22	14	36
29 April 2021	23	26	20	31	43	57	100
30 April 2021	-	-	-	-	-	-	-
01 Mei 2021	28	36	22	18	50	54	94
02 Mei 2021	33	35	25	35	58	70	128
03 Mei 2021	27	15	11	21	38	36	74
Jumlah	253	283	201	258	454	527	971

Sumber: Hasil Survey, 2021

Keterangan :

Kapal tidak beroperasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan didapatkan bahwa penumpang yang menggunakan KMP Pora – Pora baik laki-laki maupun perempuan mengalami naik dan turun, dimana total penumpang selama survey adalah 454 untuk laki-laki dan 527 untuk perempuan.

$$\begin{aligned} \text{Jumlah rata – rata penumpang pria} &= \frac{\sum \text{penumpang pria}}{\sum \text{Waktu Survey}} \\ &= \frac{454}{13} \\ &= 35 \text{ Pria/hari} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah rata – rata penumpang wanita} &= \frac{\sum \text{penumpang wanita}}{\sum \text{Waktu Survey}} \\ &= \frac{527}{13} \\ &= 41 \text{ wanita/hari} \end{aligned}$$

Berikut ini perhitungan jumlah toilet yang dibutuhkan untuk penumpang pria dan wanita dengan ketentuan 1 toilet untuk 50 penumpang pria dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria berdasarkan PM 62 Tahun 2019:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah toilet yang dibutuhkan Pria} &= \frac{\text{rata-rata penumpang pria}}{50} \\ &= \frac{35}{50} \\ &= 0,7 \\ &\sim 1 \text{ unit toilet (dibulatkan ke atas)} \end{aligned}$$

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

Berdasarkan pengamatan kondisi eksisting jumlah toilet yang ada di KMP Pora – Pora sudah sesuai dengan standar, tersedia 4 toilet di atas kapal untuk gender terpisah, dimana 2 toilet untuk pria dan 2 toilet untuk wanita.

5.1.2 Analisa Data Indikator Pelayanan

1. Intensitas cahaya

Dalam pengambilan data intensitas cahaya yang lebih akurat dalam pelayanan penumpang di atas KMP Pora - Pora, penulis membagi 2

ruangan untuk diambil data, yaitu ruang untuk penumpang VIP, dan ruang untuk penumpang reguler. Di setiap ruangan dibagi menjadi 3 titik, yaitu pada bagian ruangan sebelah kiri, tengah, dan kanan ruangan. Berdasarkan survey yang telah dilakukan di KMP. Pora – Pora data yang di dapat selama 10 hari dapat di lihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Intensitas cahaya pada ruang penumpang di KMP Pora – Pora

Tanggal	Ruangan	Titik I	Titik II	Titik III	Rata - rata
24/04/2021	VIP	190	429	332	317
	Reguler	367	442	367	392
25/04/2021	VIP	190	221	495	302
	Reguler	305	222	190	239
26/04/2021	VIP	220	338	303	287
	Reguler	242	198	200	213
27/04/2021	VIP	323	223	402	316
	Reguler	230	200	420	283
28/04/2021	VIP	182	323	421	309
	Reguler	212	203	301	239
29/04/2021	VIP	302	352	214	289
	Reguler	384	267	297	316
30/04/2021	VIP	-	-	-	-
	Reguler	-	-	-	-
01/05/2021	VIP	201	264	304	256
	Reguler	197	287	266	250
02/05/2021	VIP	318	306	232	285
	Reguler	214	289	324	276
03/05/2021	VIP	232	440	437	370
	Reguler	327	306	299	311
Rata – rata					292

Sumber: Hasil survey, 2021

Keterangan :



Kapal tidak beroperasi

2. Intensitas suara (dB)


Dalam pengambilan data Intensitas suara di KMP Pora - Pora, penulis membagi dua ruangan, yaitu ruang untuk penumpang VIP, dan ruang untuk penumpang reguler. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh data yang dapat di lihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3 Intensitas suara pada ruang penumpang di KMP Pora – Pora

Tanggal	Ruangan	Kondisi Normal	Kondisis Saat Memberi Informasi	Selisih Kebisingan
24/04/2021	VIP	56	85	29
	Reguler	59	84	25
25/04/2021	VIP	57	86	29
	Reguler	60	85	25
26/04/2021	VIP	57	88	31
	Reguler	54	83	29
27/04/2021	VIP	56	88	32
	Reguler	55	82	27
28/04/2021	VIP	57	80	23
	Reguler	55	82	27
29/04/2021	VIP	55	89	34
	Reguler	53	85	32
30/04/2021	VIP	-	-	-
	Reguler	-	-	-
01/05/2021	VIP	58	81	23
	Reguler	56	87	31
02/05/2021	VIP	53	86	33
	Reguler	55	81	26
03/05/2021	VIP	54	81	27
	Reguler	58	88	30
Rata – rata				28,5

Sumber: Hasil survey, 2021

Keterangan :

 Kapal tidak beroperasi

5.1.3 Analisa perhitungan kesesuaian standar pelayanan penumpang di atas KMP Pora – Pora dengan kondisi eksisting

Dalam hasil perbandingan dilakukan untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi sebenarnya pada KMP Pora – Pora lintasan Balige – Onan Runggu. Hasil dalam perbandingan ini akan mempengaruhi pelayanan di atas kapal yang diberikan kepada pengguna jasa.


Analisa ini dilakukan pada jenis pelayanan di atas KMP Pora - Pora yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan dan kesetaraan, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

1. Kesesuaian Pelayanan Pada Aspek Keselamatan

Tolok ukur yang diatur dalam PM 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan pemberian tentang informasi keselamatan dan informasi kesehatan berupa visual, audio dan/atau sticker yang mudah dibaca dan dilihat oleh penumpang. Berdasarkan survei, diketahui bahwa KMP Pora - Pora :

a. Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Tabel 5.4 Informasi Keselamatan dan Kesehatan

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	Informasi fasilitas keselamatan meliputi		
	Apar	Tersedia	
	<i>Sprinkler</i> dan alarm pendeteksi asap	Tersedia	
	<i>Life jacket</i>	Tersedia	
	<i>Life buoy</i>	Tersedia	
	<i>Life raft</i>	Tersedia	





	Sekoci	Tersedia	
	Petunjuk jalur evakuasi	Tersedia	
	Titik kumpul evakuasi	Tersedia	
2	Informasi kesehatan paling sedikit: Ruang medis (tersedia tempat tidur,tandu,kursi roda,obat-batan,tabung oksigen) dan tenaga medis	Tidak tersedia	
	Perlengkapan P3K	Tersedia	




Sumber : Hasil survey 2021

b. Fasilitas Keselamatan

Tersedia fasilitas keselamatan di atas kapal. Berikut adalah tabel fasilitas keselamatan yang ada di KMP Pora – Pora

Tabel 5.5 Fasilitas Keselamatan

No	Fasilitas Keselamatan	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1.	Alat pemadam api ringan (APAR)	Tersedia 15 APAR di atas kapal dengan kondisi bagus dan berfungsi serta mudah dijangkau yaitu 1 unit di Anjungan, 2 unit di <i>mess room</i> , 1 unit dapur, 2 unit di ekonomi belakang, 2 unit di ruang mesin, 3 unit di <i>Room VIP</i> , 4 unit di <i>cardeck</i> .	
2.	<i>Sprinkler</i> dan alarm pendeteksi asap	Terdapat 8 unit <i>sprinkler</i> dan 6 unit alat pendeteksi asap di atas kapal yang mudah dijangkau dan masih berfungsi.	
3.	<i>Life Jacket</i>	Tersedia 336 unit <i>life jacket</i> dewasa dilengkapi peluit dan lampu serta tersedia 10 unit <i>life jacket</i> untuk anak-anak yang berada di dalam lemari khusus <i>life jacket</i> , dalam kondisi baik	
4.	Life Buoy	Tersedia 8 unit <i>life buoy</i> di atas kapal yang mudah dijangkau dan mudah dilihat oleh penumpang kapal KMP Pora – Pora	

5.	Life Raft	Tersedia 10 unit <i>life raft</i> diatas kapal. 7 unit dengan kapasitas 25 orang dan 3 unit untuk kapasitas 15 orang, dalam kondisi baik	
6.	Sekoci	Tersedia 1 unit sekoci di atas kapal KMP. PORA-PORA. Dalam kondisi baik.	
7.	Petunjuk jalur evakuasi	<i>Muster station</i> terdapat di atas kapal KMP. PORA-PORA.	

Sumber : hasil survey 2021

c. Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan Hasil survey di atas KMP Pora – Pora tidak tersedianya fasilitas kesehatan di atas kapal

Tabel 5.6 Fasilitas Kesehatan

No	Standar Minimum	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	Ruang medis harus tersedia	Tidak Tersedia	

	Tempat tidur	Tidak Tersedia	
	Tandu	Tidak Tersedia	
	Kursi Roda	Tidak Tersedia	
	Obat-Obatan	Tidak Tersedia	
	Tabung Oksigen	Tidak Tersedia	

Sumber : hasil survey 2021



2. Kesesuaian Pelayanan Pada Aspek Keamanan

a. Pelayanan Minimal Pelayanan Penumpang

1) Fasilitas Keamanan

Tolok ukur yang di atur dalam PM.Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yaitu Kapal harus menyediakan CCTV sebagai peralatan pencegah tindak kriminal yang terdapat diruang penumpang dan Fasilitas vital lainnya.Berdasarkan survey di KMP Pora - Pora, terdapat 9 unit CCTV di atas kapal dan masih aktif serta berfungsi dan terletak di ruang penumpang, *cardeck*, anjungan, jalan/gang, dan ruang mesin. Berikut tabel fasilitas keamanan di atas kapal :

Tabel 5.7 Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	Tersedia CCTV	Tersedia CCTV dengan jumlah sebanyak 9 unit, dimana 1 unit di anjungan, 2 unit di ruang vip, 2 unit di ruang regular, 2 unit di ruang mesin kapal, dan 2 unit di <i>cardeck</i> .	 

Sumber : hasil survey 2021

2) Petugas Keamanan

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

3) Informasi Gangguan Keaman

Tolok ukur yang diatur dalam PM. 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 Pora - Pora tidak ada informasi gangguan keamanan di atas kapal.

3. Kesesuaian Pelayanan Pada Aspek Kenyamanan





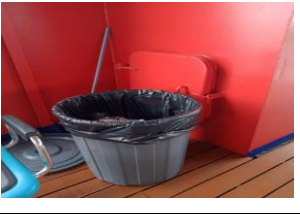


Untuk kesesuaian standar pelayanan kenyamanan, pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan PM.Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 dengan masing-masing jenis pelayanan terdapat beberapa tolok ukur yang harus dipenuhi. Berikut analisa kesesuaian standar pelayanan pada aspek kenyamanan

a. Pelayanan Minimal Untuk Penumpang

1) Ruang penumpang ekonomi regular

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.

Tabel 5.8 Fasilitas ruang penumpang ekonomi reguler

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1.	Tinggi ruangan minimal 1,90 cm	Sesuai, dengan tinggi ruangan yaitu 2 meter	
2.	Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 30 cm	Sesuai	
3.	Kipas angin / AC	Tersedia	
4.	TV / Vidio audio	Tersedia TV dan berfungsi dengan baik	
5.	Tempat sampah	Tersedia	
6.	Area bersih 100%	Sesuai	
7.	Pengeras suara	Tersedia	

8.	Terdapat Ventilasi	Tersedia	
----	--------------------	----------	--







Sumber : hasil survey 2021

2) 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 5.9 Fasilitas Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1.	Tinggi ruangan minimal 1,90 cm	Sesuai, dengan tinggi ruangan yaitu 2 meter	
2.	Tempat duduk penumpang dengan sandaran dan dilapisi bantalan dan sandaran jok, setiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	Tersedia	 
3.	Kursi <i>rekling / declining set</i> dengan luas lebar 50 cm dan panjang 50 cm	Tidak tersedia	


4.	Kursi sofa yang berlapis busa dari kain berlapis ukuran sofa per orang paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm	Tersedia	
5.	AC	Tersedia	
6.	TV / Audio	Tersedia dan berfungsi dengan baik	
7.	Tempat sampah	Tersedia	
8.	Pengeras suara	Tersedia	
9.	Terdapat ventilasi	Tersedia	

Sumber : hasil survey 2021

3) Toilet Reguler

Tolok ukur yang di atur dalam PM No. 62 Tahun 2019 adalah tersedianya 1(satu) toilet untuk 50 penumpang dan/atau terdapat toilet yang berpisah gender wanita dan pria dan area bersih tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.

Tabel 5.10 Toilet Reguler

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	Tersedia toilet untuk 50 penumpang dan/atau toilet dengan gender terpisah	Tersedia, toilet dengan gender terpisah pria dan wanita	

Sumber : hasil survey 2021

4) Musholah

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 untuk fasilitas kenyamanan harus tersedia musholah dan area harus bersih dan tidak berbau.

Tabel 5.11 Musholah

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	musholla tersedia tempat wudhu, alat sholat, dan karpet. Dan juga tersedia kipas angin/ AC dengan area bersdih	Tidak tersedia musholah di atas KMP Pora - Pora	-

	dan tidak berbau yang berasal dari dalam ruangan.		
--	---	--	--

Sumber : hasil survey 2021

5) Ruang Ibu Menyusui

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Fasilitas nyaman pada ruang ibu menyusui harus tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan dan tersedia AC/ Kipas Angin/Ventilasi Udara. Menurut Survey di KMP. Pora – pora tidak terdapat fasilitas ruang ibu menyusui sehingga tidak sesuai dengan PM 62 Tahun 2019.

Tabel 5.12 Ruang ibu menyusui


No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora - Pora	Dokumentasi
1	Ruang ibu Menyusui	Tidak tersedia	-

Sumber : hasil survey 2021

6) Lampu penerangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 untuk fasilitas keamanan harus tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux.

Tabel 5.13 Intensitas Cahaya



No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	Harus tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux.	Sesuai, dimana intensitas cahaya di KMP Pora – Pora adalah sebesar 292 lux	


Sumber : hasil survey 2021

7) Kantin / Kafetaria

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Fasilitas kenyamanan pada kantin harus menggunakan kompor/atau alat pemanas listrik, memiliki sistem lubang angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang penumpang, area harus bersih dan tidak berbau.

Tabel 5.14 Kantin

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1.	Tidak di tempatkan pada geladak kendaraan	Sesuai	
2.	Menggunakan kompor listrik / alat pemanas listrik	Sesuai	

3.	Memiliki ventilasi	Sesuai	
----	--------------------	--------	---

Sumber : hasil survey 2021

4. Kesesuaian Pada Aspek Kemudahan/Keterjangkauan


Untuk kesesuaian standar pelayanan kemudahan/keterjangkauan, pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan PM.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 ada di atas KMP Pora – Pora :

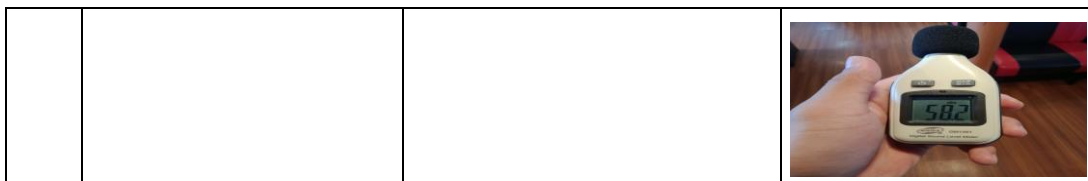
a. Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Penumpang

1) Informasi Pelayanan

Tolok ukur yang di atur dalam PM No. 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	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1.	Informasi harus terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Sesuai, dimana intensitas suara lebih besar dari kebisingan yang ada yaitu 28,5 db	



Sumber : hasil survey 2021

2) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Tolok ukur yang di atur dalam PM No. 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. Menurut survei, KMP. Pora - Pora tidak menyediakan fasilitas layanan penumpang reguler di atas kapal.


3) Fasilitas Bagasi Penumpang

Tolok ukur yang di atur dalam PM No. 62 Tahun 2019 fasilitas bagasi penumpang untuk memberi kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan yang aman. Menurut survei, KMP. Pora – Pora tidak memiliki fasilitas bagasi penumpang.

4) Gang/Jalan

Tolok ukur yang diatur dalam PM No. 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 5.16 Gang atau jalan


No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora - Pora	Dokumentasi
1	Gang atau jalan dengan jarak 100 cm	Sesuai	

Sumber : hasil survey 2021

5) Tangga

Tolok ukur tangga 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 tangga.

Tabel 5.17 Tangga

No	Standar Minimal	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	Tangga dengan luas 100 cm	Sesuai	

Sumber : hasil survey 2021

5. Kesesuaian Pada Aspek Kesetaraan

a) Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Tolok ukur yang di atur dalam PM No.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 e toilet, tersedia ruang ibu menyusui. Menurut hasil survei, di KMP. Pora - Pora tidak tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus sehingga pada aspek kesetaraan tidak memenuhi standar pelayanan minimal.

Tabel 5.18 Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

No	Standar Minimum	Kondisi di KMP Pora – Pora	Dokumentasi
1	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tidak Tersedia	
	Tersedia kursi roda	Tidak Tersedia	

	Aspek prioritas	Tidak Tersedia	
	Ruang ibu menyusui	Tidak Tersedia	

Sumber : hasil survey 2021

Berdasarkan hasil analisa di atas, diketahui kondisi dan kriteria pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas KMP. Pora – Pora adalah sebagai berikut.

Tabel 5.19 Kesesuaian kondisi pelayanan penumpang di KMP. Pora - Pora

No	PM NO. 62 Tahun 2019	KMP. Pora – Pora	
		Sesuai	Tidak Sesuai
a	Keselamatan		
1	Informasi keselamatan dan kesehatan	√	
2	Fasilitas keselamatan	√	
3	Fasilitas kesehatan		√
b	Keamanan		
1	Fasilitas keamanan	√	
2	Petugas keamanan		√
3	Infomasi gangguan keamanan		√
c	Kenyamanan		
1	Ruang penumpang ekonomi reguler	√	
2	Ruang penumpang non ekonomi reguler		√
3	Toilet reguler	√	
4	musholla		√
5	Ruang Ibu Menyusui		√
6	Lampu penerangan	√	
7	Dapur/kafetaria	√	
d	Kemudahan / Keterjangkauan		
1	Informasi pelayanan	√	
2	Fasilitas layanan penumpang reguler		√
3	Fasilitas bagasi penumpang		√
4	Gang/Jalan	√	
5	Tangga	√	
e	Kesetaraan		

1	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Total		10	9

Sumber : hasil survey 2021

5.1.4 Rekapitulasi Hasil Penelitian

Berdasarkan pengamatan pelayanan penumpang di atas KMP Pora - Pora untuk mengetahui persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang pada KMP Pora - Pora, digunakan perhitungan kesesuaian standar pelayanan dengan kondisi eksisting dibandingkan dengan kondisi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang pada KMP Pora - Pora yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase kesesuaian} &= \frac{\sum \text{pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{total jenis pelayanan}} \times 100 \% \\
 &= \frac{10}{19} \times 100 \% \\
 &= 52,64 \%
 \end{aligned}$$

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa persentase kesesuaian dari lima aspek di KMP Pora – Pora yang sesuai adalah 52,64% dan yang tidak sesuai adalah 47,36%.



Gambar 5. 1 Diagram Kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang di KMP. Pora – Pora

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

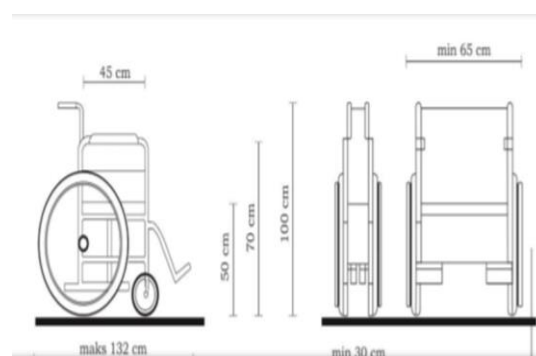
Pihak Pengelola kapal harus menyediakan fasilitas kesehatan berupa ruang medis dan di fungsikan dengan perlengkapan alat-alat kesehatan yang layak yang digunakan jika penumpang mengalami keluhan sakit dan keadaan darurat ketika berlayar dapat langsung di bawa ke ruang medis.

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.

Berdasarkan acuan dari Peraturan Menteri PUPR Nomor 14/PRT/M/2017, 2019 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



Sumber : google 2021

Gambar 5. 2 Kursi Roda

2) Obat – Obatan

Pengadaan obat-obatan di dalam ruang medis untuk membantu penumpang jika terjadi sesuatu yang membahayakan yang membutuhkan pengobatan.



Sumber : google 2021

Gambar 5. 3 Obat – Obatan

Berikut ini adalah daftar obat-obatan pelengkap yang perlu disiapkan :

- Obat penghilang rasa sakit dan Pereda demam, seperti *paracetamol*, *ibuprofen*, atau *aspirin*
- Penghilang sakit perut atau obat diare
- Obat alergi, seperti *antihistamin*
- Balsem atau obat gosok
- Pereda flu dan batuk
- Obat tetes mata
- Salep antibiotic untuk luka
- Salep *hidrokortison* untuk gatal
- Obat *maag* atau asam lambung

3) Tabung Oksigen

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

keadaan darurat. Berikut jenis oksigen yang dapat digunakan pada sarana pelayanan kesehatan :

- a. Oxygen (O_2)
- b. Nitrous Oksida (N_2O)
- c. Nitrogen (N_2)
- d. Karbon dioksida (CO_2)
- e. Cyclopropana (C_3H_6)



Sumber : google 2021

Gambar 5. 4 Tabung Oksigen jenis (O_2)

4) Tempat tidur

Pengadaan tempat tidur di dalam ruang medis untuk memudahkan penumpang yang mengalami keadaan darurat. Menurut SNI IEC 60601-2-52:2014 tempat tidur pasien memiliki panjang dan lebar minimal 216 cm x 96 cm dengan tinggi minimal 60 cm dan mempunyai sistem pengatur tempat tidur.



Sumber : google 2021

Gambar 5. 5 Tempat tidur

5) Tandu

Pengadaan tandu diletakkan di ruang medis atau ruang yang mudah terjangkau untuk membantu penumpang saat terjadi keadaan darurat. Menurut Amida (2019) dalam web sitenya Salah satu contoh tandu yang baik di gunakan pada saat keadaan darurat adalah *Basket stretcher* (Tandu Basket). Tandu basket cocok digunakan di kapal karena dari bentuk dan fungsinya yang memudahkan proses evakuasi pada saat terjadi keadaan darurat di kapal. Tandu Basket layaknya berbentuk seperti Keranjang, tetapi tidak terlalu dalam. Bagian sisinya hanya lebih tinggi dibandingkan permukaan alasnya. Terdapat juga *strap* yang berfungsi untuk menahan posisi korban sekaligus menjadi pelindung ketika dipindahkan. Cara menggunakannya adalah dengan menempatkan korban ke atas tandu basket, lalu mengikat strapnya.



Sumber google 2021

Gambar 5. 6 Tandu

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 *trip* karena waktu berlayar hanya 1 jam.

Berdasarkan kebutuhan yang ada petugas keamanan yang bisa ditugaskan sebagai pihak keamanan di atas kapal yaitu wajib memiliki minimal sertifikat berupa BST (*Basic Safety Training*).



Sumber : google 2021

Gambar 5. 7 Petugas Keamanan

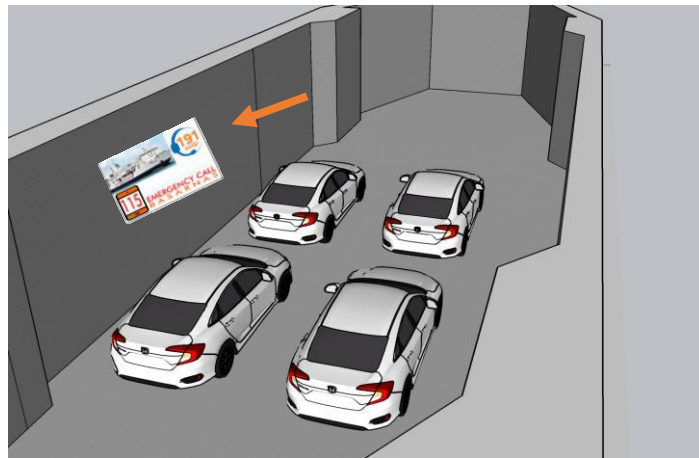
2) Informasi Gangguan Keamanan

Pengadaan informasi gangguan keamanan berupa *sticker* dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah di baca dan terlihat dan disarankan untuk diberi tanggung jawab layanan pengaduan, dikarenakan kapal dikelola oleh PT.ASDP maka harus ada layanan pengaduan kepada PT. ASDP yang dapat terlihat dengan mudah dan jelas. *Stiker* ini dapat diletakan pada cardeck kapal, ruang penumpang regular dan ruang vip. Minimal masing – masing ruangan disediakan satu *stiker* layanan pengaduan.



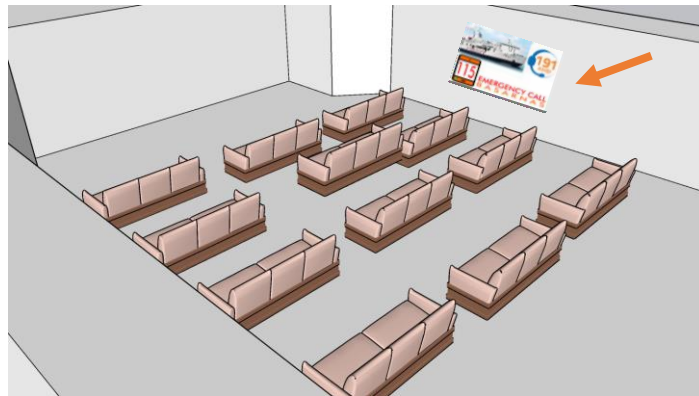
Sumber : google 2021

Gambar 5. 8 *Sticker* Layanan Pengaduan Keamanan



Sumber : Sumber analisis

Gambar 5. 9 Sticker Layanan Pengaduan Keamanan di cardeck kapal



Sumber : Sumber analisis

Gambar 5. 10 Sticker Layanan Pengaduan Keamanan di ruang vip



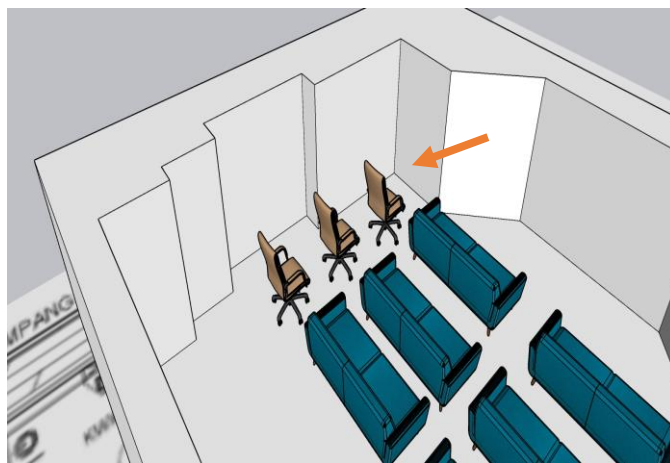
Sumber : Sumber analisis

Gambar 5. 11 Sticker Layanan Pengaduan Keamanan di ruang reguler

3. Aspek Kenyamanan

1) Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler

Penambahan fasilitas di dalam ruang penumpang reguler non ekonomi seperti kursi *reklining/declining set* agar penumpang merasa nyaman saat berada di atas kapal. Disini peneliti memberikan saran dengan cara menambah kursi *declining* sebanyak 6 buah menyesuaikan dengan ruangan yang ada.



Sumber : Sumber analisis

Gambar 5.12 Kursi *Reclining seat*

2) Ruang Ibu Menyusui

Penambahan Ruang Ibu Menyusui untuk fasilitas ibu dan anak diatas kapal dengan kondisi yang layak dengan tersedianya sofa, sandaran bantal kecil dan AC/kipas angin untuk memberikan kenyamanan bagi ibu dan anak yang saat menyusui diatas kapal. Berikut persyaratan ruang ibu menyusui paling sedikit meliputi

- a. tersedianya ruangan khusus dengan ukuran minimal 3x4 m2 dan/atau disesuaikan dengan jumlah pekerja perempuan yang sedang menyusui.
- b. ada pintu yang dapat dikunci, yang mudah dibuka/ditutup.
- c. lantai keramik/semen/karpet
- d. memiliki ventilasi dan sirkulasi udara yang cukup
- e. bebas potensi bahaya di tempat kerja termasuk bebas polusi

- f. lingkungan cukup tenang jauh dari kebisingan.
- g. penerangan dalam ruangan cukup dan tidak menyilaukan.
- h. kelembapan berkisar antara 30-50%, maksimum 60%.

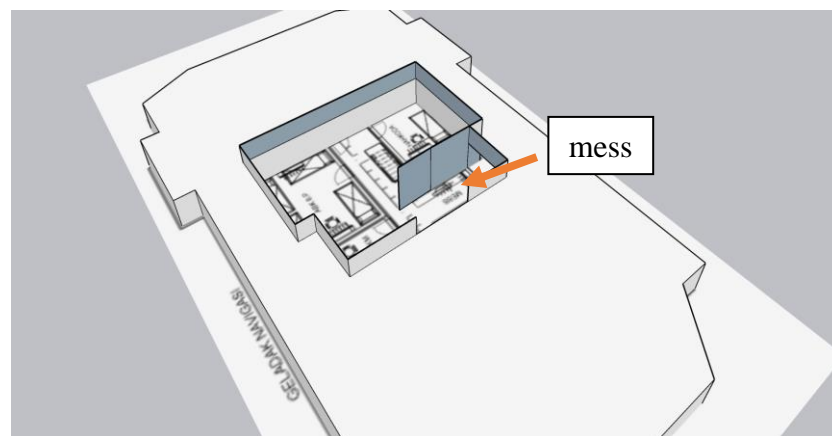


Sumber : Sumber analisis

Gambar 5.13 Ruang ibu menyusui

3) Musholah

Penambahan Mushollah diatas kapal dengan kondisi yang layak dan nyaman digunakan oleh penumpang di atas kapal, dalam penambahan musholah ini menggunakan ruangan mess yang ada di atas kapal dengan ukuran 2 m x 4 m. jadi peneliti memberikan masukan dengan cara merubah ruang mess menjadi tempat ibadah atau Musholah.



Sumber : Sumber analisis

Gambar 5.14 Musholah

4. Kemudahan/Keterjangkauan

1) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Perlu penambahan fasilitas layanan penumpang reguler di KMP Pora – Pora untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan penerima pengaduan dengan fasilitas mempunyai ruang atau tempat yang memiliki 1 (satu) meja kerja.

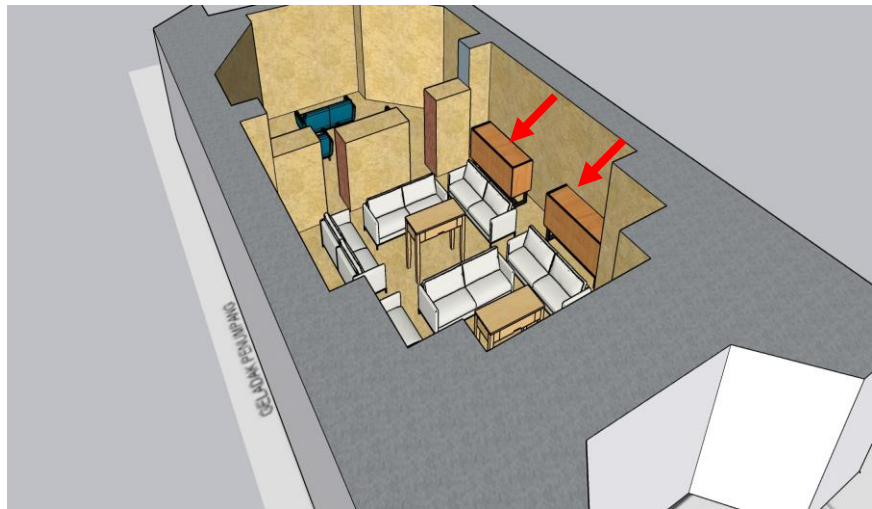


Sumber : Sumber analisis

Gambar 5. 15 Fasilitas layanan penumpang reguler yang diharapkan

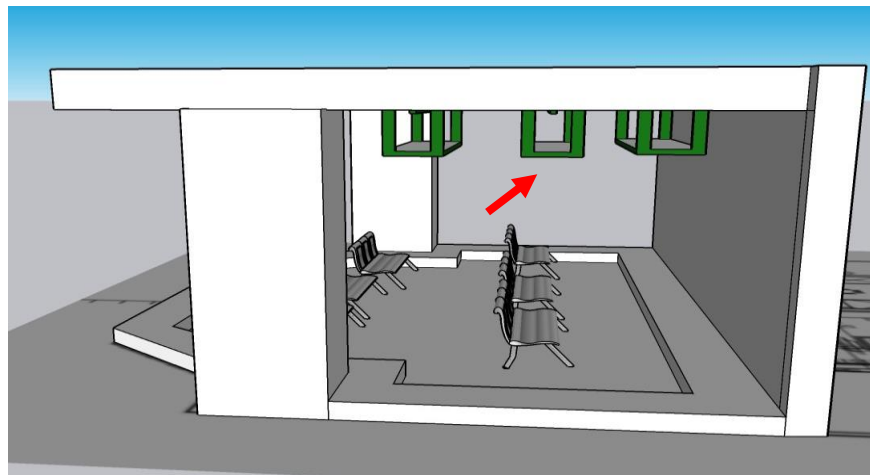
2) Fasilitas Bagasi Penumpang

Perlu penambahan fasilitas bagasi penumpang disetiap ruang penumpang yang aman dan mudah dijangkau untuk memudahkan penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan. Disini bagasi penumpang yang disarankan yaitu jenis box atau kotak yang dimana para penumpang tinggal meletakkan barang bawaan pada bagasi yang sudah disiapkan. Luas bagasi dapat dipasang berdasarkan ukuran tiap – tiap ruangan.



Sumber : Sumber analisis

Gambar 5. 16 Fasilitas Bagasi penumpang di ruang VIP



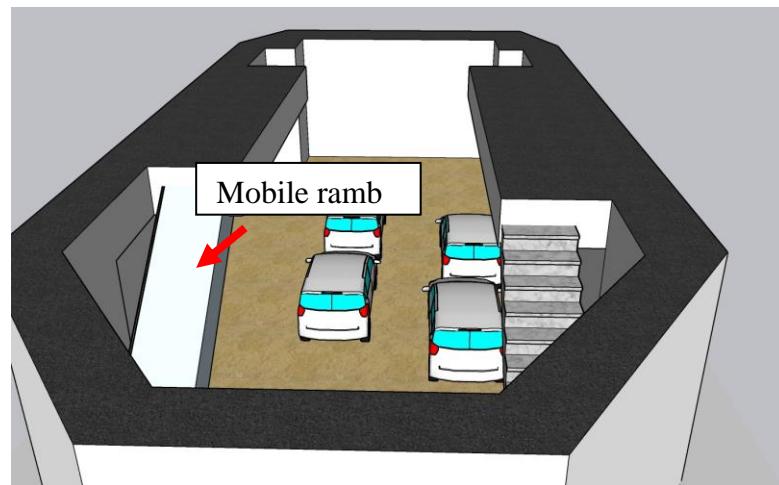
Sumber : Sumber analisis

Gambar 5. 17 Fasilitas Bagasi penumpang di ruang reguler

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 : Sumber analisis

Gambar 5. 18 *Mobile ramp*

2) Tersedianya kursi roda

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



Sumber : google 2021

Gambar 5. 18 Tempat khusus *difable* dengan kursi roda

5.3 Sanksi Bagi Penyedia Jasa Angkutan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pasal 15 ayat 7, sanksi bagi penyedia angkutan yang belum sesuai dengan standar SPM Angkutan Penyeberangan yaitu berupa dikeluarkan dari jadwal operasi sampai dengan terpenuhinya SPM Angkutan Penyeberangan.

Sedangkan dalam ayat 8 berbunyi bahwa, dalam hal hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara insidental sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditemukan pelanggaran terhadap pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan, perusahaan angkutan penyeberangan dikenai sanksi pencabutan Surat Keputusan SPM Angkutan Penyeberangan.

5.4 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Kondisi Yang Direncanakan

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil analisa diatas ialah dari hasil pengukuran langsung terhadap fasilitas pelayanan penumpang diatas KMP. Pora - Pora yang melayani lintasan Balige – Onan Runggu dengan waktu tempuh 1 jam, maka sesuai dengan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan bahwa pelayanan di atas KMP Pora – Pora yang di analisa belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Tabel 5.20 Perbandingan manfaat antara kondisi yang ada dengan kondisi yang di rencanakan

Kondisi Sekarang	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
Ruang medis tidak tersedia dan tidak tersedia perlengkapan kesehatan seperti kursi	Perlu adanya penambahan perlengkapan fasilitas kesehatan berupa kursi roda, tandu, obat-obatan, tabung oksigen, dan ruang medis untuk penumpang dan di	Jika terjadi keadaan darurat maka penumpang dapat dengan cepat mendapat pertolongan pertama, yang dimana fasilitas

roda,tandu,obat- obatan, dan tabung oksigen	tempatkan pada ruang yang mudah terjangkau	kesehatannya sudah tersedia
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.	Agar penumpang di atas kapal merasa aman selama pelayaran.
Tidak terdapat informasi gangguan keamanan berupa sticker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan.	kapal harus menyediakan informasi gangguan keamanan berupa sticker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan.	Agar penumpang merasa aman dan nyaman saat berlayar
Tidak tersedianya ruang ibu menyusui di atas kapal 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.
Tidak tersedianya tempat ibadah berupa musholla di	penambahan tempat ibadah di atas kapal	Agar penumpang yang mau melaksanakan ibadah dapat

atas kapal		melaksanakannya
Tidak tersedianya kursi jenis <i>reklining/declining set</i> di ruang non ekonomi reguer	Penambahan kursi jenis <i>reklining/declining set</i>	Memberikan rasa nyaman kepada penumpang
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 pengguna jasa untuk 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 kepada pengguna jasa yang berkebutuhan khusus agar merasa aman dan nyaman ketika di atas kapal.