

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Penelitian fasillitas standar pelayanan penumpang pada kapal penyeberangan KMP. Drajat Paciran di lintasan Bahaur – Paciran belum pernah dilakukan sebelumnya, namun penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan penelitian sebelumnya yang pernah membahas masalah standar pelayanan penumpang di kapal.

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

| No | Uraian | Perbandingan | |
|----|--------------------------|---|--|
| | | Gomos P. Silitonga Angkatan XXIV | Aditya Dwi Prasetya Nugraha Angkatan XXX |
| 1 | Judul | Tinjauan Terhadap Pelayanan Penumpang di KMP. Sumut 1 Lintasan Balige-Onan Runggu Pada Kabupaten Toba Samosir Provinsi Sumatera Utara | Tinjauan Pelayanan Penumpang Pada KMP. Drajat Paciran di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Provinsi Kalimantan Tengah |
| 2 | Tempat Penelitian | Pelabuhan Penyeberangan Balige Provinsi Sumatera Utara | Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Pulang Pisau Provinsi Kalimantan Tengah |
| 3 | Waktu Penelitian | Tahun 2016 | Tahun 2022 |
| 4 | Peraturan yang digunakan | Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan | Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan |

| | Uraian | Perbandingan | |
|---|---------|---|---|
| | | Gomos P. Silitonga Angkatan XXIV | Aditya Dwi Prasetya Nugraha Angkatan XXX |
| 5 | Analisa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi keselamatan 2. Fasilitas kesehatan 3. Informasi gangguan keamanan 4. Fasilitas ibadah | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan P3K 2. Tabung oksigen 3. Ruang ibu menyusui dengan fasilitas sofa sandaran tangan 4. Musholla dengan tempat duduk bagi penyandang disabilitas |

B. LANDASAN TEORI

Agar dalam pembahasan penelitian tidak terjadi kekeliruan dalam membahas masalah maka perlu adanya teori-teori dan landasan hukum yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Adapun teori-teori yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Landasan Hukum

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

1) Pasal 1 angka 3

Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

2) Pasal 1 angka 16

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan

kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

3) Pasal 1 angka 36

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

4) Pasal 22 ayat (1)

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya.

b. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1) Pasal 1 angka 1:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /

atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- 2) Pasal 10 ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- 3) Pasal 10 ayat (3), Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

1) Pasal 1 angka 1 :

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

2) Pasal 1 angka 2 :

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

3) Pasal 1 angka 3 :

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk.

4) Pasal 2 ayat (2), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

1. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang;
2. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan; dan
3. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.

5) Pasal 3 ayat (1), SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:

- a. keselamatan;
- b. keamanan;
- c. kenyamanan;
- d. kemudahan; dan
- e. kesetaraan

6) Pasal 3 ayat (4), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

- 7) Pasal 13 ayat (1), Untuk memenuhi SPM Angkutan Penyeberangan, dilakukan pemeriksaan oleh Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan
- 8) Pasal 15 ayat (1), Untuk memastikan pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan monitoring dan evaluasi.
- 9) Pasal 15 ayat (2), Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
 - a. berkala; dan/atau
 - b. insidental.
- d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu. Persyaratan kesehatan Ruang ASI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) 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%
- i) Tersedia wastafel dengan air mengalir untuk mencuci tangan dan mencuci peralatan

2. Landasan Teori

a. Definisi Transportasi

Menurut Ilham dan Komalasari (2017 : 32), Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana, prasarana, yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan.

b. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Abu Bakar dkk (2013 : 185), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan Standar Pelayanan Minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau masyarakat.

Perusahaan angkutan penyeberangan yang melayani lintas sesuai dengan persetujuan angkutan penyeberangan yang telah diberikan, harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengoperasikan kapal secara tepat waktu sesuai dengan jadwal sejak saat pemberangkatan sampai di tempat pelabuhan penyeberangan tujuan.
- b. Memelihara kebersihan dan kenyamanan kapal yang dioperasikan.
- c. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa.
- d. Mempekerjakan awak kapal yang dilengkapi dengan pakaian seragam dan menggunakan tanda pengenal perusahaan.

Persyaratan pelayanan bagi perusahaan penyeberangan terdiri dari :

- a. Persyaratan pelayanan untuk penumpang
 - b. Persyaratan pelayanan untuk pemuatan kendaraan di kapal penyeberangan
 - c. Persyaratan pelayanan kecepatan kapal
 - d. Persyaratan pelayanan pemenuhan jadwal kapal
- c. Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2010), peningkatan pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan. Masalah yang timbul adalah bahwa pada perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas menjadi suatu hal yang langka bagi para pelaksana perusahaan, apalagi perusahaan tersebut merupakan perusahaan dengan status badan usaha milik negara, dan merupakan perusahaan dengan jasa produk monopoli dan dibutuhkan

masyarakat luas. Program peningkatan pelayanan ini menjadi sesuatu program yang mungkin dianggap aneh bagi para staf pelaksana di lapangan, karena dengan pelayanan yang apa adanya produk perusahaan yang bersifat monopoli itupun masih dibutuhkan masyarakat luas. Peningkatan pelayanan mungkin dianggap sebagai program yang mengada-ada, mengingat produk jasa yang dihasilkan merupakan sesuatu produk yang tidak ada saingannya di pasaran.

Dalam hal perhitungan persentase kesesuaian standar Pelayanan, penulis menggunakan rumus sebagai berikut :

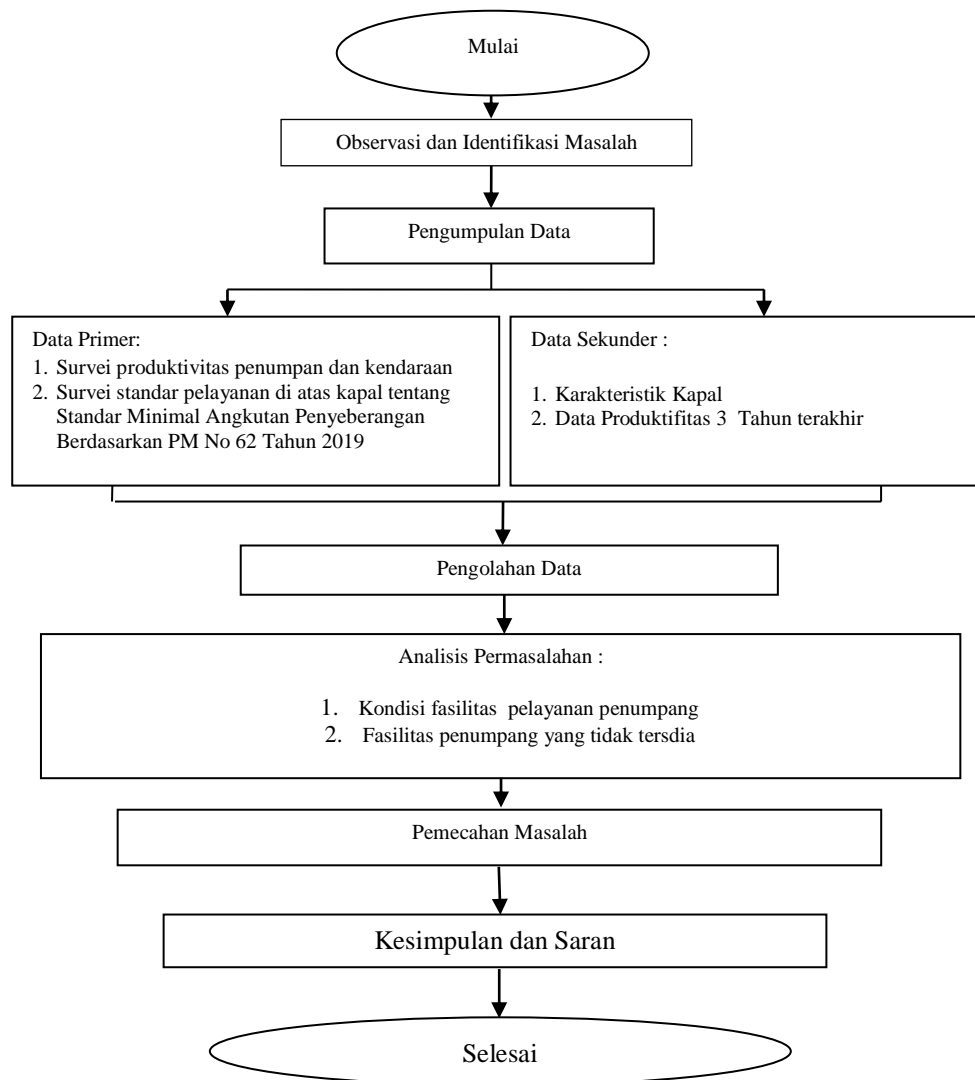
$$\text{Persentase kesesuaian} = \frac{\sum \text{pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{total jenis pelayanan}} \times 100$$

4. Tinjauan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata tinjauan berasal dari kata tinjau yang berarti melihat, menjenguk, memeriksa dan meneliti untuk kemudian menarik kesimpulan. Kemudian tinjauan adalah hasil dari kegiatan maninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari).

C. KERANGKA PENELITIAN

Bagian yang terpenting dalam sebuah penelitian adalah kerangka alur pemikiran, agar penulisan ini terarah dan dapat mencapai target yang diinginkan. Kerangka alir pemikiran tersebut dibuat dalam bagan alir penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Bagan Alir Penelitian

