

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian yang sama yang membahas tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang. Penelitian ini pernah dilakukan oleh Irma Sapari dari angkatan XXVIII dengan judul

” Tinjauan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Angkutan Penyeberangan Di KMP. BRR Pada Lintasan Ulee Lheue – Balohan Provinsi Aceh Berdasarkan PM. No 62 Tahun 2019 “

Adapun penelitian tersebut membahas tentang kondisi pelayanan penumpang pada KMP.BRR yang beroperasi di Pelabuhan Lintasan Ulee Lheue – Balohan, review dari penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

Nama	Judul	Lokasi Penelitian	Analisa Permasalahan
Irma Sapari	Tinjauan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Angkutan Penyeberangan Di KMP. BRR Pada Lintasan Ulee Lheue – Balohan Provinsi Aceh Berdasarkan PM. No 62 Tahun 2019	Pada KMP. BRR Lintasan Ulee Lheue – Balohan Provinsi Aceh	1. Analisis Kesesuaian Pelayanan Terhadap PM No. 62 Tahun 2019 2. Analisa Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Angkutan Penyeberangan

B. Landasan Teori

1. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum yang menjadi landasan teori yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti, yaitu :

1. Undang – Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

a. Pasal 1 Ayat 3

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

b. Pasal 1 Ayat 6

Trayek adalah rute atau lintasan pelayanan angkutan dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya

c. Pasal 1 Ayat 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.

d. Pasal 1 Ayat 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

e. 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 kendaraan beserta muatannya.

2. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan

a. Pasal 1 Ayat 1

Angkutan di perairan, Angkutan Laut Khusus, Angkutan Laut Pelayaran-Rakyat, Pelayaran-Perintis, Kapal, Kapal Asing, Trayek, Agen Umum, Usaha Jasa Terkait, Pelabuhan, Pelabuhan Utama, Pelabuhan Pengumpul, Pelabuhan Pengumpan, Terminal Khusus, Badan Usaha, dan Setiap Orang adalah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849)

b. Pasal 61 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 kendaraan beserta muatannya.

c. Pasal 61 Ayat 2

Kegiatan angkutan penyeberangan dilakukan oleh badan usaha dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal serta diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan Indonesia.

d. Pasal 61 Ayat 3

Setiap kapal yang melayani angkutan penyeberangan wajib :

- 1) Memenuhi persyaratan teknis kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan.
- 2) Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan atau terminal penyeberangan pada lintas yang dilayani.
- 3) Memiliki dan/atau mempekerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan untuk kapal penyeberangan.
- 4) Memiliki fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
- 5) Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal; dan
- 6) Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di Tempat Kerja

a. Pasal 1 Ayat 1

Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di tempat kerja selanjutnya disebut dengan P3K di tempat kerja, adalah upaya memberikan pertolongan pertama secara cepat dan tepat kepada pekerja/buruh dan/atau orang lain yang berada di tempat kerja, yang mengalami sakit atau cidera di tempat kerja

b. Pasal 1 Ayat 3

Fasilitas P3K di tempat kerja adalah semua peralatan, perlengkapan, dan bahan yang digunakan dalam pelaksanaan P3K di tempat kerja.

c. Pasal 8 Ayat 1

Fasilitas P3K sebagaimana dimaksud meliputi:

- 1) Ruang P3K;
- 2) Kotak P3K dan isi;
- 3) Alat evakuasi dan alat transportasi; dan
- 4) Fasilitas tambahan berupa alat pelindung diri dan/atau peralatan khusus di tempat kerja yang memiliki potensi bahaya yang bersifat khusus.

d. Persyaratan ruang P3K sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), meliputi:

- 1) Lokasi ruang P3K :
 - a) Dekat dengan toilet/kamar mandi
 - b) Dekat jalan keluar
 - c) Mudah dijangkau dari area kerja dan
 - d) Dekat dengan tempat parkir kendaraan
- 2) Mempunyai luas minimal cukup untuk menampung satu tempat tidur pasien dan masih terdapat ruang gerak bagi seorang petugas P3K serta penempatan fasilitas P3K lainnya;
- 3) Bersih dan terang, ventilasi baik, memiliki pintu dan jalan yang cukup lebar untuk memindahkan korban;
- 4) Diberi tanda dengan papan nama yang jelas dan mudah dilihat
- 5) Sekurang-kurangnya dilengkapi dengan :
 - a) Wastafel dengan air mengalir
 - b) Kertas tisu/lap
 - c) Usungan/tandu
 - d) Bidai/spalk
 - e) Kotak P3K dan isi
 - f) Tempat tidur dengan bantal dan selimut
 - g) Tempat untuk menyimpan alat-alat, seperti : tandu dan/atau kursi roda;
 - h) Sabun dan sikat
 - i) Pakaian bersih untuk penolong
 - j) Tempat sampah; dan

- k) Kursi tunggu bila diperlukan
- e. Lampiran II Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia
- Isi Kotak P3K antara lain :
- 1) Kasa steril terbungkus Perban (lebar 5 cm)
 - 2) Perban (lebar 10 cm)
 - 3) Plester (lebar 1,25 cm)
 - 4) Plester Cepat Kapas (25 gram)
 - 5) Kain segitiga/mittela
 - 6) Gunting
 - 7) Peniti
 - 8) Sarung tangan sekali pakai (pasangan)
 - 9) Masker
 - 10) Pinset
 - 11) Lampu senter
 - 12) Gelas untuk cuci mata
 - 13) Kantong plastik bersih Aquades
 - 14) Povidon Iodin (60 ml)
 - 15) Alkohol 70%
 - 16) Buku panduan P3K di tempat kerja
 - 17) Buku catatan
 - 18) Daftar isi kotak
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan

a) Pasal 32 Ayat 2

Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:

- 1) surat izin usaha angkutan penyeberangan;
- 2) persetujuan pendahuluan pengadaan kapal sesuai dengan daerah operasi bagi badan usaha yang belum memiliki kapal;

- 3) surat dan dokumen persyaratan kelaiklautan kapal yang permanen atau sementara;
 - 4) lintas yang dilayani;
 - 5) Spesifikasi teknis kapal yang akan dioperasikan dan pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan;
 - 6) Bukti kepemilikan kapal (*Grosse akta*).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
- a. Pasal 1 Ayat (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.
 - b. Pasal 1 Ayat (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.
 - c. Pasal 1 Ayat (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.
 - d. Pasal 1 Ayat (5)

Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan adalah aparatur sipil Negara di lingkungan Direktorat Jenderal yang mempunyai kualifikasi dan keahlian di bidang angkutan sungai, danau dan penyeberangan.
 - e. 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.

f. Pasal 3 Ayat (1)

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:

- 1) Keselamatan;
- 2) Keamanan;
- 3) Kenyamanan;
- 4) Kemudahan; dan
- 5) Kesenjajaran.

g. Pasal 4 Ayat (1)

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a terdiri atas pelayanan:

- 1) Kelas ekonomi; dan
- 2) Kelas nonekonomi terdiri atas:
 - a) Reguler; dan
 - b) Ekspres.

h. Pasal 13 Ayat (1)

Untuk memenuhi SPM Angkutan Penyeberangan, dilakukan pemeriksaan oleh Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan.

i. Pasal 15 Ayat (1)

Untuk memastikan pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan monitoring dan evaluasi.

j. Pasal 15 Ayat (2)

Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:

- 1) Berkala; dan/atau
- 2) Insidental.

2. Dasar Teori

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam permasalahan yang dibahas maka diperlukan teori yang berhubungan dengan objek penelitian. Adapun teori yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Angkutan Penyeberangan

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 kendaraan beserta muatannya (Perdana.,dkk.2022 : 9)

2. Evaluasi

Evaluasi adalah proses penggambaran dan penyempurnaan informasi yang berguna untuk menetapkan alternatif dan diharapkan mampu memberi keputusan yang profesional (Asrul.,dkk.2015:3)

3. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, 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.

4. Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2010), 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.

5. Klasifikasi atau Indikator Standar Pelayanan Penumpang

Adapun klasifikasi atau indikator sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 yaitu :

1. Aspek Keselamatan

a) Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang. Informasi fasilitas keselamatan berupa *sticker*, audio, video dan papan petunjuk informasi. Informasi kesehatan seperti ruang medis dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

b) Fasilitas Keselamatan

Ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) seperti Alat Pemadam Api Ringan (APAR), *Sprinkler* dan alarm pendeteksi asap, *Life Jacket*, *Life Buoy*, *Life Craft*, Sekoci, Penunjuk Jalur Evakuasi, dan Titik Kumpul Evakuasi.

c) Fasilitas Kesehatan

Ketersediaan peralatan penyelamatan darurat seperti ruang medis yang dilengkapi dengan tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

2. Aspek Keamanan

a) Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal seperti CCTV di ruang penumpang dan fasilitas vital lainnya.

b) Petugas Keamanan

Ketersediaan petugas keamanan berseragam yang menjaga ketertiban yang memiliki sertifikasi dan mudah terlihat.

c) Informasi Gangguan Keamanan

Berupa *sticker* dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang tersedia pada tempat strategis dan mudah dilihat untuk pengguna jasa jika mendapat gangguan keamanan.

3. Aspek Kenyamanan

a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan/atau ruangan terbuka) dengan kondisi yang baik dan bersih 100% tersedia kipas angin, pengeras suara dan ventilasi.

b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka) dengan kondisi yang baik dan bersih 100% tersedia AC, TV, Pengeras suara, ventilasi, *Reclining Seat*, dan kursi sofa panjang dengan sandaran berlapis busa.

c) Toilet Reguler

Tersedia toilet dengan satu toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender area bersih dan tidak berbau.

d) Musholla

Fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia tempat wudhu, alat sholat, karpet, kipas angin, tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah, dan area bersih tidak berbau.

e) Ruang Ibu Menyusui

Fasilitas untuk ibu dan anak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan dan kipas angin/ventilasi udara.

f) 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.

g) Dapur/ Kantin/ Kafeteria

Dapur/ Kantin/ Kafeteria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang harus menggunakan kompor listrik yang mempunyai ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi.

4. Aspek Kemudahan / Keterjangkauan

a) Informasi Pelayanan

Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar serta terinformasikan berupa informasi dalam bentuk visual dan informasi dalam bentuk audio.

b) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan memiliki ruang atau satu meja kerja.

c) Fasilitas Bagasi Penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan tersedia tempat aman dalam penempatan barang bawaan yang dijinjing.

d) Gang/Jalan

Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang baik dengan ketentuan : sampai dengan 100 penumpang jarak paling sedikit 800 mm, diatas 100 penumpang jarak paling sedikit 100 cm, diatas 1000 penumpang jarak paling sedikit 120 cm.

e) Tangga

Memberikan kemudahan akses bagi penumpang dengan lebar tangga paling sedikit 100 cm tidak licin dan kondisi baik.

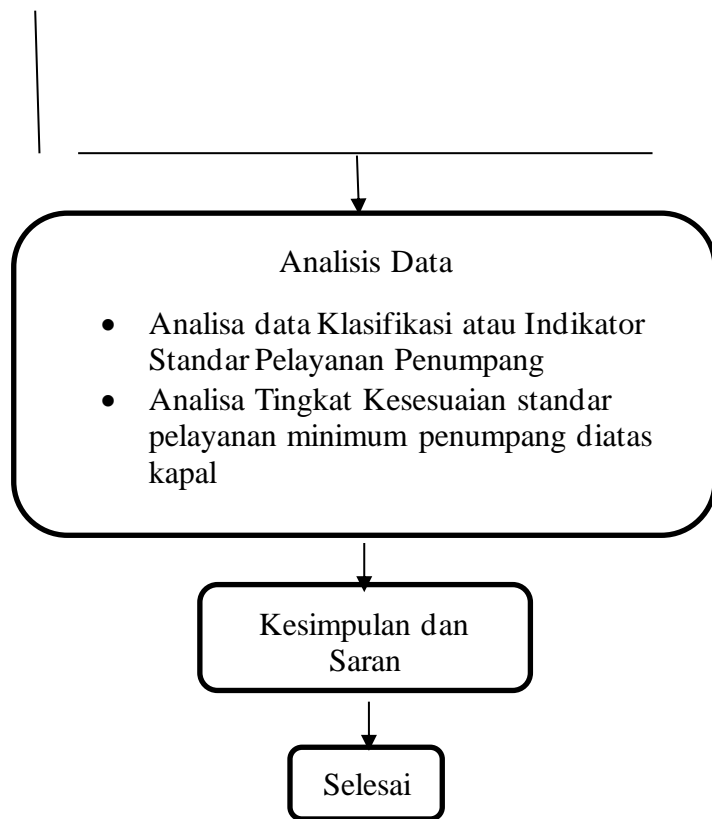
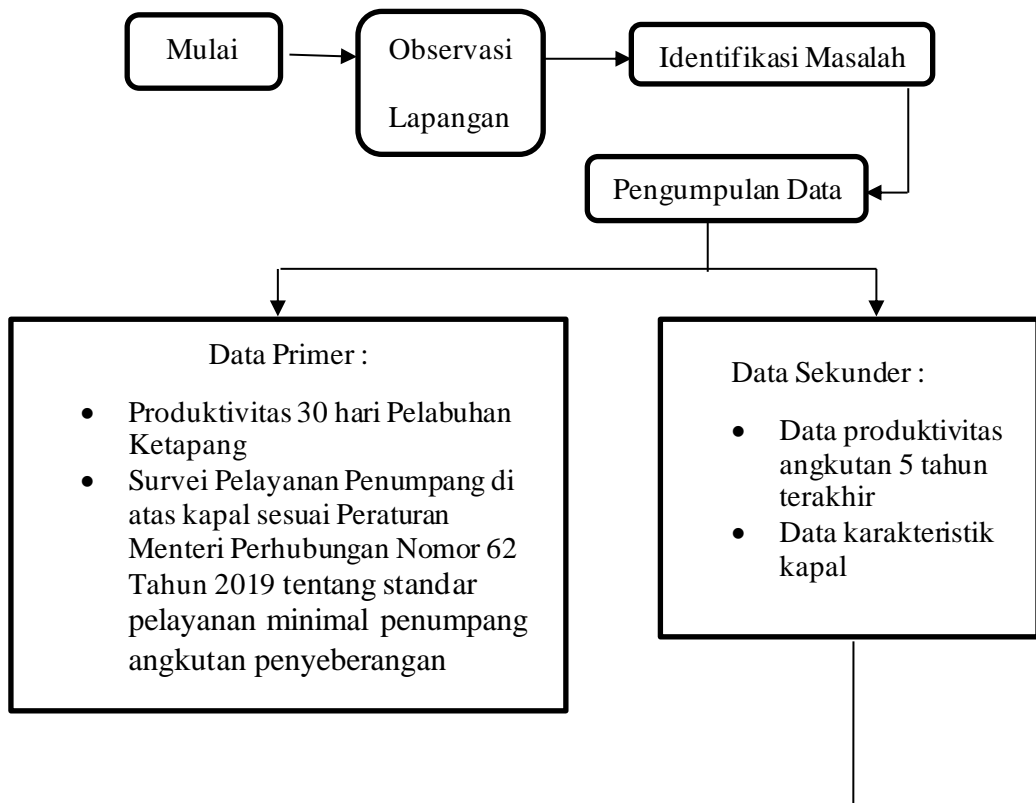
5. Kesetaraan

a) Fasilitas bagi penumpang yang berkebutuhan khusus

Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia), anak-anak maupun ibu hamil dengan tersedianya kursi roda, akses prioritas dan ruang ibu menyusui.

C. Kerangka Penelitian

Agar penelitian ini terarah dan dapat mencapai target yang diinginkan maka penulis menyusun bagan alur penelitian. Adapun bagan alur penelitian dapat dilihat pada gambar 2.1 :



Gambar 2. 1 Alur Penelitian

