

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN HUNIMUA –
WAIPIRIT PROVINSI MALUKU**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

BALDA ADAM DHARMAWAN

19 03 052

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU, DAN PENYEBERANGAN
TAHUN 2022**

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN HUNIMUA –
WAIPIRIT PROVINSI MALUKU**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

BALDA ADAM DHARMAWAN

19 03 052

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU, DAN PENYEBERANGAN
TAHUN 2022**

**PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN
HUNIMUA – WAIPIRIT PROVINSI MALUKU**

Nama : **BALDA ADAM DHARMAWAN**

NPT : **19 03 052**

Program Studi : **D – III Manajemen Tranportasi Perairan Daratan**

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang,

Menyetujui

Pembimbing I



Pembimbing II

Miran, SE., M.Si., M.Mar.E
NIP. 197205202002121001

Sri Kartini, ST., M.Si
NIP.198401172008122001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT., MM

NIP. 196607191989031001

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA ANGKUTAN
PENYEBERANGAN DI LINTASAN HUNIMUA – WAIPIRIT PROVINSI
MALUKU**

Disusun dan Diajukan Oleh :

NAMA : BALDA ADAM DHARMAWAN

NPT. 19 03 052

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal



Penguji I

Penguji II

Penguji III

Chairul Insani Ilham, ATD., MM NIP. 196012151987031007 Paulina M. Latuheru, MM NIP. 197806112008122001 Sri Kelana, M.Pd NIP. 198211152009121004

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT., MM
NIP. 196607191989031001

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Balda Adam Dharmawan

NPT : 19 03 052

Program Studi : D – III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN HUNIMUA – WAIPIRIT PROVINSI MALUKU “dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada :

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya No. 116, Prajin, Banyuasin I, Kab. Banyuasin,
Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/I Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

()

(Balda Adam Dharmawan)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Balda Adam Dharmawan

NPT : 19 03 052

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul :

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA ANGKUTAN
PENYEBERANGAN DI LINTASAN HUNIMUA – WAIPIRIT PROVINSI
MALUKU**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang,

(Balda Adam Dharmawan)

KATA PENGANTAR

Kami memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH S.W.T Yang Maha Kuasa, karena atas penelitian tentang Tinjauan Pelayanan Penumpang Pada Angkutan Penyeberangan di Lintasan Hunimua – Waipirit Provinsi Maluku dapat dilaksanakan.

Penelitian ini dilaksanakan karena ketertarikan peneliti pada masalah yang sering terlupakan dan tidak dianggap menjadi masalah, padahal justru faktor yang sering diabaikan inilah yang menjadi salah faktor penghambat terwujudnya pelayanan yang baik dari operator kapal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif komparatif yang ditekankan pada Standar Pelayanan Minimal di Atas Kapal pada Lintasan Hunimua – Waipirit Provinsi Maluku. Penelitian telah melakukan pengumpulan data kemudian melakukan interpretasi dan menyusun kesimpulan sehingga tersaji fakta komprehensif sesuai tujuan penelitian. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan, antara lain kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, serta memberikan semangat;
2. Bapak H. Irwan, SH, M.Pd, M. Mar.E, selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
3. Bapak Handa Lesmana, ATD., MT , selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Provinsi Maluku;

4. Bapak Farouk Suneth, ST., MT , selaku Kepala Seksi Lalu Lintas ASDP Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Provinsi Maluku serta pembimbing lapangan;
5. Bapak Andreas Widyakusuma, SE, MT , selaku Staff Seksi Lalu Lintas ASDP Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Provinsi Maluku serta pembimbing lapangan;
6. Bapak Rifai Ibrahim, selaku Staff Seksi Lalu Lintas dan Jasa Kepelabuhan di Pelabuhan Galal Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Provinsi Maluku
7. Bapak Abdul Mukhtar Pello, sebagai Koridinator Satuan Pelayanan Pelabuhan Hunimua Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Provinsi Maluku;
8. Wakil Direktur I Bapak Dr. A Agus Tjahjono, M.M., M.Mar.E , Wakil Direktur II Bapak Chairul Insani Ilham, A.Td., MM. dan Wakil Direktur III Bapak Yohan Wibisono, M.Pd Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
9. Bapak Chairul Insani Ilham, A.Td., MM. sebagai Dosen Pembimbing I Proposal Judul Penelitian, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan;
10. Bapak Ferdinand Pusriansyah, S.SiT., SH., M.Si sebagai Dosen Pembimbing II Proposal Judul Penelitian, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan;
11. Ibu Paulina M. Latuheru, S.SI.T., MM. sebagai Dosen Pembimbing I Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta magang terimakasih telah meluangkan waktu

untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan;

12. Bapak Aji Dwi Putra, S.ST sebagai Dosen Pembimbing II Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta magang, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan;
13. Bapak Miran, SE., M.Si., M.Mar.E sebagai Dosen Pembimbing I Kertas Kerja Wajib terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
14. Ibu Sri Kartini, ST., M.Si sebagai Dosen Pembimbing II Kertas Kerja Wajib terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
15. Kakak Alumni beserta staf pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Provinsi Maluku yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini;
16. Tim Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang di Ambon Provinsi Maluku yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan dalam penyelesaian penulisan Kertas Kerja Wajib ini;
17. Rekan - rekan satu angkatan XXX dan adik tingkat angkatan XXXI dan XXXII terimakasih atas bantuan dan doanya;
18. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Demikian, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi dalam Standar Pelayanan Minimal di atas kapal.

Palembang,2022

Balda Adam Dharmawan

ABSTRAK

BALDA ADAM DHARAMAWAN

Tinjauan Fasilitas Pelayanan Penumpang Pada Angkutan Penyeberangan di Lintasan Hunimua-Waipirit Provinsi Maluku

Dibimbing Oleh : Miran, SE., M.Si., M.Mar.E dan Sri Kartini, ST., M.Si

Berdasarkan pengamatan di lapangan banyak terdapat fasilitas pelayanan penumpang di atas kapal yang belum sesuai PM No. 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal penumpang. Seperti sekoci yang rusak, liferaft yang kadaluarsa, kursi penumpang yang tidak sesuai aturan, tidak terdapat ruang untuk ibu menyusui.

Metode yang digunakan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di atas kapal angkutan penyeberangan yang beroperasi di lintasan Hunimua – Waipirit. Namun, setelah di amati masih terdapat pelayanan penumpang yang belum tersedia fasilitas yang belum memadai dan penggunaan fasilitas yang belum optimal. Berdasarkan hasil observasi di atas KMP. Terubuk, KMP. Rokatenda, KMP. Inelika, KMP. Tanjung Koako dan KMP. Sardinela , belum tersedia fasilitas kesetaraan untuk penumpang berkebutuhan khusus, tidak tersedia bagasi penumpang untuk menempatkan barang bawaan, intensitas cahaya yang kurang, fasilitas kenyamanan penumpang tidak berfungsi, tidak tersedia informasi gangguan keamanan, tidak tersedia kursi dengan sandaran tangan di dalam ruang ibu menyusui, dan tidak terdapat informasi perjalanan kapal.

Hasilnya setelah dilakukan pengamatan, tingkat kesesuaian pelayanan di atas KMP. Terubuk yaitu 52,94 %, KMP. Rokatenda yaitu 47,05 %, KMP. Inelika 52,94 %, KMP. Tanjung Koako 41,17 %, KMP. Sardinela 47,05 %. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi serta penambahan fasilitas kesetaraan untuk mempermudah penumpang berkebutuhan khusus di atas kapal, pengadaan bagasi untuk memudahkan penempatan barang bawaan penumpang.

Kata kunci : Observasi, Pelayanan, Penumpang, Kapal, Fasilitas

ABSTRACT

BALDA ADAM DHARMAWAN

Overview of Passenger Services on Crossing Transportation on the Hunimua-Waipirit Route, Maluku Province

Guided by : Miran, SE., M.Si., M.Mar.E dan Sri Kartini, ST., M.Si

Based on observations in the field, there are many passengers service facilities on board that are not in accordance with PM No. 62 of 2019 concerning minimum passenger service standards. Such as broken lifeboats, expired liferafts, passenger seats that do not comply with the rules, there is no room for breastfeeding mothers.

The method used is by making direct observations on ferry transport vessels operating on the Hunimua – Waipirit route. However, after observing that there are still passenger services that are not yet available, inadequate facilities and the use of facilities are not optimal. Based on the results of the above observations, KMP. Terubuk, KMP. Rokatenda, KMP. Inelika, KMP. Cape Koako and KMP. Sardinela , there are no equality facilities for passengers with special needs, there is no passenger baggage available to place luggage, the light intensity is not enough, the passenger comfort facilities are not functioning, there is no security information available, there are no chairs with armrests in the nursing mother's room, and there is no ship voyage information.

The result, after observing the level of service suitability is above KMP. Terubuk 52.94%, KMP. Rokatenda is 47.05%, KMP. Inelika 52.94%, KMP. Tanjung Koako 41.17%, KMP. Sardinela 47.05%. Therefore, it is necessary to evaluate and add equality facilities to make it easier for passengers with special needs on board, baggage procurement to facilitate the placement of passengers' luggage.

Keywords : Observation, Service, Passenger, Ship, Facility

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SEMINAR.....	iv
HALAMAN SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	6
B. Landasan Teori.....	7
C. Kerangka Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Sumber Data	25
C. Metode pengumpulan data.....	25
D. Teknik Analisa Data.....	27

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	105

DAFTAR TABEL

Table 2. 1Review Penelitian.....	6
Table 4. 1 Aspek Keselamatan	56
Table 4. 2 Aspek Keamanan.....	63
Table 4. 3 Aspek Kenyamanan.....	64
Table 4. 4 Aspek Kemudahan/Keterjangkauan	75
Table 4. 5 Aspek Kesetaraan.....	77
Table 4. 6 Hasil penelitian KMP. Terubuk	78
Table 4. 7 Hasil penelitian KMP. Rokatenda	80
Table 4. 8 Hasil penelitian KMP. Inelika.....	82
Table 4. 9 Hasil penelitian KMP. Tanjung Koako	84
Table 4. 10Hasil penelitian KMP. Sardinela.....	86
Table 4. 11 Perbandingan Manfaat dan Kondisi yang Direncanakan.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Penelitian	23
Gambar 4. 1 Peta Pulau Seram	29
Gambar 4. 2 KMP. Inelika	31
Gambar 4. 3 KMP. Terubuk.....	33
Gambar 4. 4 KMP. Rokatenda	35
Gambar 4. 5 KMP. Sardinela	38
Gambar 4. 6 KMP. Tanjung Koako.....	39
Gambar 4. 7 Terminal Penumpang	41
Gambar 4. 8 Ruang Staff.....	41
Gambar 4. 9 Musholla.....	42
Gambar 4. 10 Toilet di luar Terminal Penumpang	43
Gambar 4. 11 Kantin Pelabuhan.....	43
Gambar 4. 12 Kondisi Lapangan Parkir.....	44
Gambar 4. 13 Loket Kendaraan.....	45
Gambar 4. 14 Loket Penumpang	45
Gambar 4. 15 Dermaga Plengsengan.....	47
Gambar 4. 16 Fender.....	48
Gambar 4. 17 Bolder.....	49
Gambar 4. 18 Struktur Susunan Organisasi BPTD Wilayah XXVIII Provinsi Maluku	49
Gambar 4. 19 Trayek Lintasan Hunimua – Waipirit	54
Gambar 4. 20 Grafik Presentase Kesesuaian.....	79

Gambar 4. 21 Grafik Presentase Kesesuaian.....	81
Gambar 4. 22 Grafik Presentase Kesesuaian.....	83
Gambar 4. 23 Grafik Presentase Kesesuaian.....	85
Gambar 4. 24 Grafik Presentase Kesesuaian.....	87
Gambar 4. 25 Sekoci.....	90
Gambar 4. 26 Fasilitas Kesehatan	90
Gambar 4. 27 Tandu	90
Gambar 4. 28 Tabung Oksigen.....	91
Gambar 4. 29 Stiker Gangguan Keamanan di Ruang Ekonomi Reguler	91
Gambar 4. 30 Stiker Gangguan Keamanan di Ruang Non Ekonomi Reguler	92
Gambar 4. 31 Petugas Keamanan.....	92
Gambar 4. 32 Ruang Penumpang Ekonomi Reguler.....	93
Gambar 4. 33 Kursi <i>Reclining/Declining Seat</i>	94
Gambar 4. 34 Ruang Ibu Menyusui.....	94
Gambar 4. 35 Kursi Sandaran Tangan	95
Gambar 4. 36 Informasi Pelayanan.....	96
Gambar 4. 37 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	96
Gambar 4. 38 Fasilitas Bagasi Penumpang	97
Gambar 4. 39 <i>Mobile Ramp</i>	97
Gambar 4. 40 Tempat khusus <i>difable</i> dengan kursi roda.....	98
Gambar 4. 41 Akses Prioritas.....	98
Gambar 4. 42 Kemudahan untuk ke toilet	99
Gambar 4. 43 Kemudahan untuk ke toilet	99

DAFTAR PUSTAKA

Republik Indonesia. 2008. *Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta:Presiden.

Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2014 tentang Angkutan di Perairan*. Jakarta:Menteri Perhubungan.

Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*. Jakarta:Menteri Perhubungan.

Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*. Jakarta:Menteri Perhubungan.

Republik Indonesia. 2008. *Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia tentang Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di Tempat Kerja*. Jakarta:Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Bahrul, Kirom. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung:Pustaka Reka Cipta.

Husein, Umar. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Suryabrata, Sumadi. 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.

Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan sektor yang memiliki peranan penting bagi pengembangan suatu wilayah karena dapat menunjang ekonomi masyarakat bahkan dapat menjangkau daerah terpencil dan terisolir agar dapat mengikuti perkembangan zaman serta menunjang kelangsungan hidup masyarakat yang tinggal di daerah tersebut. Hal ini didorong oleh beberapa alasan seperti kebutuhan sosial, berdagang, bekerja, atau alasan lainnya yang membuat seseorang harus mengikuti perkembangan zaman. Maka bisa dikatakan jika transportasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat di suatu wilayah.

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi penghubung bagi wilayah yang tidak bisa dijangkau dengan jalur darat, karena terputus oleh adanya perairan dan belum terdapat jalur darat yang memadai untuk dilalui. Angkutan penyeberangan memiliki peran yang sangat penting sebagai penunjang perpindahan penumpang dan barang. Oleh karena itu, keberadaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa agar merasa terlayani dengan baik.

Pelabuhan Penyeberangan Hunimua salah satu Penyeberangan lintas Hunimua -Waipirit yang menghubungkan Pulau Ambon dan Pulau Seram. Pelabuhan Penyeberangan Hunimua digunakan untuk melancarkan kegiatan berdagang, berkerja, berbelanja, dan berwisata. Sehingga, tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi transportasi penyeberangan

terutama pelayanan di atas kapal yang harus memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan karena mereka merupakan konsumen yang menentukan maju tidaknya suatu sistem transportasi.

Pelabuhan Penyeberangan Hunimua dikelola oleh PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Ambon untuk melayani jasa angkutan Penyeberangan pada lintas Hunimua - Waipirit. PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Ambon melayani banyak kapal perusahaan angkutan pelayaran yang beroperasi melayani angkutan Penyeberangan lintas Hunimua - Waipirit.

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Hunimua pada lintas Hunimua - Waipirit diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal penumpang dengan menyediakan fasilitas di atas kapal yang berpengaruh terhadap aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan, serta aspek kesetaraan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan. Untuk mendukung hal tersebut, standar pelayanan minimal penumpang di atas kapal sangat penting sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan kondisi saat ini, beberapa kapal diantaranya KMP. Terubuk, KMP. Rokatenda, KMP. Inelika, KMP. Tanjung Koako dan KMP. Sardinela yang beroperasi belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan penyeberangan seperti alat keselamatan yang tidak memadai, tidak terdapat ruang medis, tidak tersedianya fasilitas untuk penyandang disabilitas,

tidak tersedianya petugas keamanan berseragam di atas kapal, kursi untuk penumpang yang tidak sesuai, tandu yang belum memadai, dan tidak tersedianya ruang untuk ibu menyusui.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisa tingkat pelayanan penumpang di atas kapal dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul : **“TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN HUNIMUA – WAIPIRIT PROVINSI MALUKU”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas kapal pada Pelabuhan Penyeberangan Hunimua – Waipirit maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan terhadap penumpang di atas kapal angkutan penyeberangan di lintasan Hunimua – Waipirit sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan penyeberangan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan?
2. Bagaimana upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa di kapal angkutan penyeberangan di lintasan Hunimua – Waipirit sehingga sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah Standar Pelayanan Minimal penumpang kapal angkutan penyeberangan yang dilakukan di lintasan Hunimua - Waipirit telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan penyeberangan dan untuk mengetahui apa saja perbaikan dan pengadaan yang harus dilakukan agar Standar Pelayanan Minimal penumpang kapal angkutan penyeberangan di lintasan Hunimua – Waipirit sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan penyeberangan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Manfaat bagi taruna

Dapat menerapkan ilmu yang didapat secara langsung dengan permasalahan yang terjadi di lapangan serta mengetahui dan memahami tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan.

2. Manfaat bagi lembaga

Sebagai salah satu bahan masukan untuk pengelola pelabuhan dan instansi terkait tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan agar dapat meningkatkan pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan yang berlaku.

3. Manfaat bagi pengguna jasa

Dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa agar merasa nyaman selama berada di atas kapal.

E. Batasan Masalah

Agar pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak menyimpang ataupun meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di atas kapal yang beroperasi pada lintasan Hunimua - Waipirit diantaranya KMP. Terubuk, KMP. Rokatenda, KMP. Inelika, KMP. Tanjung Koako dan KMP. Sardinela.
2. Masalah yang dibahas mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan melalui survey kondisi fasilitas pelayanan penumpang di atas kapal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai standar pelayanan minimal di pelabuhan penyeberangan Hunimua di Kabupaten Maluku Tengah sudah pernah dilakukan sebelumnya pada tahun 2016. Namun penelitian tersebut hanya membahas 2 kapal, yaitu KMP. Tanjung Koako dan KMP. Terubuk.

Table 2. 1 Review Penelitian

No	Nama	Wilayah	Analisa	Waktu Penelitian	Objek Penelitian
1	M. Akbar Kurnia Putra	Pelabuhan Penyeberangan Hunimua	Analisa kesesuaian pelayanan di atas kapal	Penelitian dilakukan pada tahun 2016	KMP. Tanjung Koako dan KMP. Terubuk
2	Balda Adam Dharmawan	Pelabuhan Penyeberangan Hunimua	Analisa kesesuaian pelayanan di atas kapal	Penelitian dilakukan pada tahun 2022	KMP. Terubuk, KMP. Rokatenda, KMP. Inelika, KMP. Tanjung Koako, dan KMP. Sardinela

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

Adapun dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu :

a. Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

a.) Pasal 1 angka 3

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

b.) Pasal 1 angka 6

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

c.) 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.

d.) 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.

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.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan.

a.) Pasal 1 angka 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 Tahun 2008 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 fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang dan kendaraan beserta muatannya;
- 4) Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal; dan
- 5) Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

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

1.) 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 cedera di tempat kerja.

2.) Pasal 1 ayat 3

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

3.) Pasal 8 ayat 1

Fasilitas P3K sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) 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.

4.) 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 tissue/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
- d. 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 (100 ml lar. Saline)
 - 14) Povidon Iodin (60 ml)
 - 15) Alkohol 70%
 - 16) Buku panduan P3K di tempat kerja
 - 17) Buku catatan
 - 18) Daftar isi kotak
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan
- a.) Pasal 32 ayat (2)
- Persetujuan Pengoprasian Kapal Angkutan Penyeberangan sebagaimana yang 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).
- f. 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) Kesetaraan.

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) Regular; 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. Landasan Teori

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

a. Angkutan Penyeberangan

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

b. Tinjauan

Menurut Umar (2005 : 36), Tinjauan adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh

c. 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.

d. Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2010), 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 :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Pelayanan Yang Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

Dengan perhitungan ini, dapat diketahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang dengan kondisi eksisting yang ada di atas kapal Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berdasarkan standar pelayanan penumpang menurut Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019, maka hasil ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

e. Klasifikasi atau Indikator Standar Pelayanan Penumpang

Adapun klasifikasi atau indikator yang 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 naik/turun bagi penumpang dengan lebar tangga paling sedikit 100 cm tidak licin dan kondisi baik.

5.) Kesetaraan

a) Fasilitas bagi penumpang yang berkebutuhan khusus

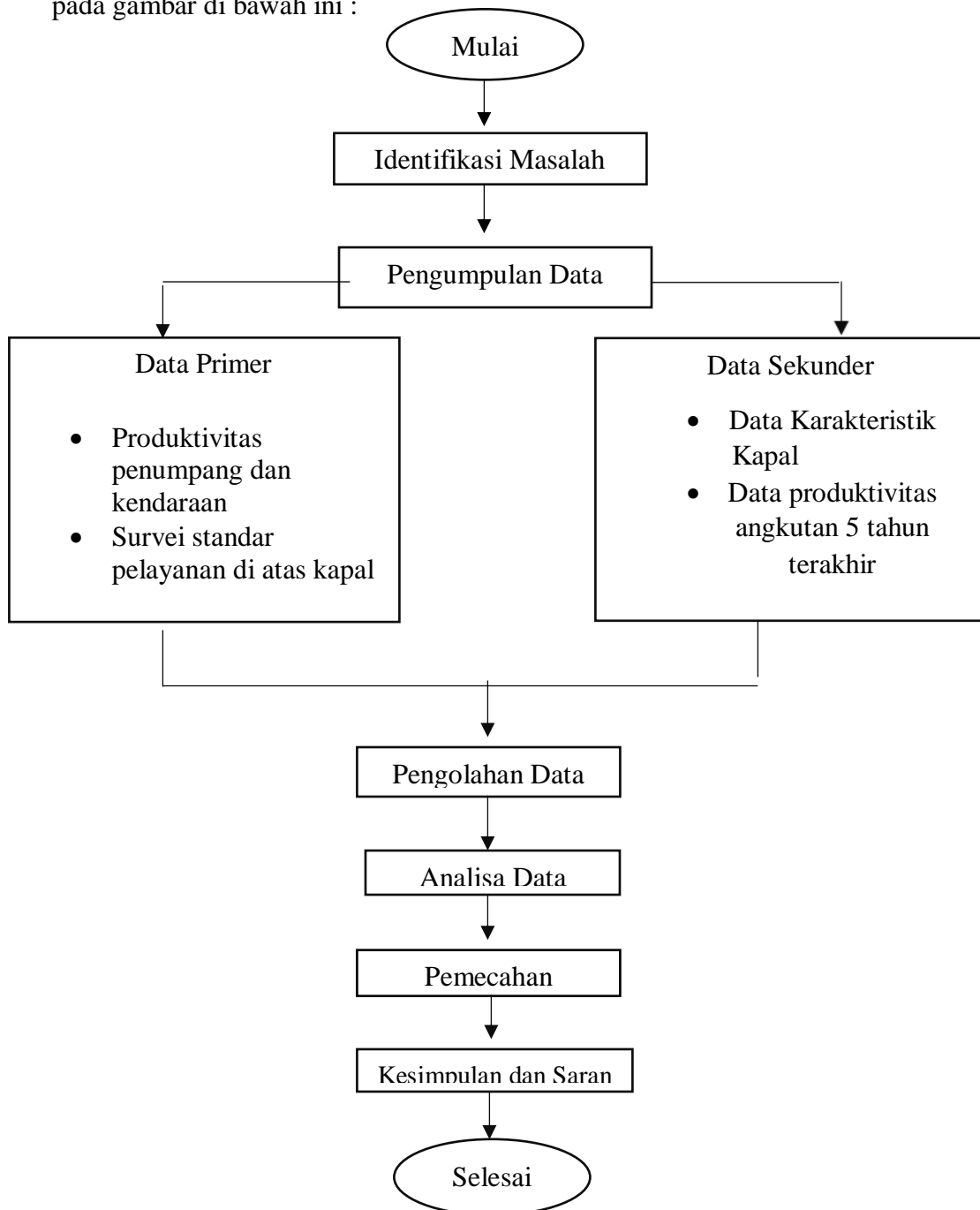
Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia), anak-anak maupun ibu hamil dengan tersedianya kursi roda, akses prioritas dan ruang ibu menyusui.

C. Kerangka Penelitian

Adapun proses penelitian yang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua diawali dari mengidentifikasi permasalahan dengan melakukan peninjauan secara langsung ke lokasi Pelabuhan Penyeberangan Hunimua, selanjutnya ditemukan rumusan permasalahan yang akan diteliti. Setelah itu dilakukan pengumpulan data-data baik itu data primer yang didapat dengan melakukan survey secara langsung maupun data sekunder yang didapat dengan mencari data-data di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua, PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Ambon dan Dinas Perhubungan Provinsi Maluku yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Kemudian dilakukan rekapitulasi data-data tersebut untuk mempermudah mengelompokkan data.

Setelah semua data didapat maka dapat dilakukan analisis permasalahan dan mencari pemecahan permasalahannya serta menyimpulkan hasil penelitian dan

memberikan saran yang membangun kinerja dari Pelabuhan Penyeberangan Hunimua. Adapun proses kerja dapat dilihat dan ditunjukkan pada gambar bagan alir penelitian mulai dari awal sampai proses itu selesai. Bagan alir dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan

Tujuan penelitian kualitatif menurut Kriyantono, adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

Tahapan Dalam Penelitian Kualitatif, ada lima tahapan penelitian kualitatif, yaitu:

1. Mengangkat permasalahan.
2. Memunculkan pertanyaan penelitian.
3. Mengumpulkan data yang relevan.
4. Melakukan analisis data.
5. Menjawab pertanyaan penelitian.

B. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan ialah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan.

Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukuan oleh peneliti. Data primer ini antara lain :

- a. Hasil observasi lapangan.
- b. Data – data mengenai informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi dan telah di olah oleh pihak lain.

Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

C. Metode pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting bagi kegiatan penelitian, karena pengumpulan data tersebut akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Sehingga dalam pemilihan teknik pengumpulan data harus cermat. Teknik pengumpuln data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan dengan cermat dan sistematis secara langsung di lapangan. Data yang telah didapatkan berupa data produktivitas harian penumpang dan kendaraan selama 30 hari dan kesesuaian tingkat pelayanan di atas kapal dengan peraturan yang telah ditetapkan dicatat agar dapat digunakan sebagai data untuk menganalisa permasalahan yang ada secara tepat, akurat dan pasti.

2. Interview

Adalah cara pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan Tanya jawab atau wawancara kepada narasumber yang dapat dipercaya. Data yang diperoleh dengan metode ini, yaitu pengumpulan data tentang pendapat pengguna jasa mengenai pelayanan yang ada dan data mengenai fasilitas yang terdapat di kapal.

3. Metode Kepustakaan

Sebagai panduan dalam penelitian, penulis menggunakan buku yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi SDP Palembang dan juga dari modul pembelajaran dan sumber lain yang berguna bagi penelitian.

4. Metode Institusional

Metode institusional yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan ke instansi atau kantor untuk mendapatkan data sekunder. Penulis menggunakan metode ini dengan mengumpulkan data dari instansi atau kantor yang terkait yaitu, Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Maluku, Satuan

Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Hunimua, PT. ASDP Indonesia Ferry
Cabang Ambon.

D. Teknik Analisa Data

Bahrul Kirom, (2010) dalam bukunya yang berjudul Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen menyebutkan, 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 perusahaan yang bersifat monopoli itupun masih dibutuhkan masyarakat luas.

Untuk menentukan tingkat kesesuaian, dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Persentase sesuai} = \frac{\sum \text{sesuai}}{\sum \text{item pelayanan}} \times 100\%$$

Dalam perhitungan ini mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal di atas kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis dan Batas Administrasi

Kabupaten Maluku Tengah adalah salah satu kabupaten di Provinsi Maluku. Ibukota kabupaten ini terletak di Masohi dengan sebagian wilayahnya berada di Pulau Seram. Ada tiga kecamatan yang terletak di Pulau Ambon yaitu Kecamatan Leihitu, Leihitu Barat, dan Salahutu serta empat kecamatan lainnya terletak di Pulau-pulau Lease yaitu Kecamatan Haruku, Nusalaut, Saparua, dan Saparua Timur.

PETA PULAU SERAM MALUKU TENGAH



Sumber: Internet

(Madjid, 2010)

Gambar 4. 1 Peta Pulau Seram

Dengan Luas wilayah Kabupaten Maluku Tengah memiliki batas wilayah $\pm 275.907 \text{ km}^2$ yang terdiri dari luas laut $264.311,43 \text{ km}^2$ dan luas daratan $11.595,57 \text{ km}^2$. Itu artinya wilayah Kabupaten Maluku Tengah adalah wilayah dengan luas lautan sebesar 95,8% dari luas keseluruhannya. Sesuai

hasil survei Tahun 1954 didapati luas masing-masing pulau yang terdapat di wilayah Kabupaten Maluku Tengah sebagai berikut.

No	Daerah	Luas
1	Pulau Ambon	384 km ²
2	Pulau Haruku	150 km ²
3	Pulau Saparua dan Nusalaut	209 km ²
4	Kepulauan Banda	172 km ²
5	Pulau Seram dan P.P Kecil	10.680,57 km ²

Tabel 4. 1 Luas Daerah

Deretan pulau-pulau yang tersebar di daerah Maluku Tengah berjumlahnya 49 pulau, dimana yang dihuni sebanyak 14 pulau sedangkan yang tidak dihuni sebanyak 35 pulau. Tercatat sebanyak 2 dataran, 3 gunung, 2 danau dan 144 pulau sungai berada di wilayah Kabupaten Maluku Tengah.

Batas Administrasi

Sesuai UU RI No. 40 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Seram Bagian Timur (SBT), Seram Bagian Barat (SBB), dan Kepulauan Aru maka wilayah Kabupaten Maluku Tengah yang tersisa memiliki perbatasan sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Batas Administrasi Kabupaten Maluku Tengah

Arah	Batas Wilayah Administrasi
Utara	Laut Seram
Selatan	Laut Banda
Barat	Kab. Seram Bagian Barat
Timur	Kab. Seram Bagian Timur

2. Sarana dan Prasarana Transportasi

Sarana transportasi pada angkutan penyeberangan yang terdapat di Kabupaten Maluku Tengah, khususnya di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ambon merupakan kapal tipe Ro-Ro.

1. KMP. Inelika

Dapat dilihat bahwa dibawah ini adalah gambar KMP.Inelika yang beroperasi pada Lintasan Hunimua-Waipirit.



Gambar 4. 2 KMP. Inelika

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Spesifikasi KMP. Inelika

KARAKATERISTIK KMP. INELIKA	
Tempat Pembuatan	PT. INDUSTRI KAPAL INDONESIA U. PANDANG
Tahun	1994
Tanda Panggilan/Call Sign	YEHO
Lintas Penyebrangan	Hunimua-Waipirit

Jarak Lintasan	11,5 Mill
Type Kapal	Ro-Ro Passanger / Ferry
GRT	672
Panjang seluruhnya (LOA)	45,36 meter
Panjang (LBP)	39,60 meter
Lebar (B)	12,80 meter
Dalam (D)	3,00 meter
KARAKATERISTIK KMP. INELIKA	
Sarat Air (d)	2,25 meter
Merk mesin induk	NIIGATA
Type	6 NSD - M
Tenaga Kuda (PK)	650 HP
Jumlah Mesin	2 unit
Kecepatan Operasionall	7,5 knot
Rotasi per Menit (RPM)	1450
Tahun Pembuatan Mesin	1994
Jenis Bahan Bakar	HSD
Nomor Mesin	Kanan : 23145 (PS) Kiri : 21346(SB)
Merk mesin bantu/ HP	YANMAR
Type	6 CHL 2 HTNA
Jumlah Mesin	2 unit
Tenaga Kuda (PK)	124 HP
Rotasi per Menit (RPM)	1500
KVA	
Kapasitas Tangki BBM	30 Ton
Kapasitas Tangki Air Tawar	40 Ton
Kapasitas Tangki Ballast	59 Ton
Kapasitas Muat :	
Jumlah Penumpang	315 Orang

Jumlah Kendaraan	Golongan IV = 14 Unit Golongan V = 6 Unit Golongan VI = 2 Unit Total 22 Unit
Jumlah ABK	19 Orang
Pintu Rampa :	
Pintu Rampa Haluan	Panjang : 6,15 m Lebar : 4,00 m
Pintu Rampa Buritan	Panjang : 6,15 m Lebar : 4,00 m

2. KMP. Terubuk

Dapat dilihat bahwa dibawah ini adalah gambar KMP. Terubuk yang beroperasi pada Lintasan Hunimua-Waipirit



Gambar 4. 3 KMP. Terubuk

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Spesifikasi KMP. Terubuk

KARAKTERISTIK KMP. TERUBUK	
Tempat Pembuatan	PT. NAJATIM DOCKYARD SURABAYA
Tahun	1990

Tanda Panggilan/Call Sign	YEZX	
Lintas Penyebrangan	Hunimua-Waipirit	
Jarak Lintasan	11,5 Mill	
Type Kapal	Ro-Ro Passanger / Ferry	
GRT	338	
Panjang seluruhnya (LOA)	38,30 meter	
Panjang (LBP)	33,90 meter	
Lebar (B)	10,50 meter	
Dalam (D)	2,90 meter	
Sarat Air (d)	2,46 meter	
Merk mesin induk	YANMAR	
Type	6 LAA – UTE	
Tenaga Kuda (PK)	530 HP	
Jumlah Mesin	2 unit	
Kecepatan Operasionall	7,5 knot	
Rotasi per Menit (RPM)	1850	
Tahun Pembuatan Mesin	1991	
Jenis Bahan Bakar	HSD	
Nomor Mesin	Kanan : 5818 (PS) Kiri : 5811(SB)	
Merk mesin bantu/ HP	YANMAR	PERKINS
Type	4 TNE 106 T – G1A	
Jumlah Mesin	1 unit	1 unit
Tenaga Kuda (PK)	77 HP	77 HP
Rotasi per Menit (RPM)	1500	
KVA	-	56,5 KVA
Kapasitas Tangki BBM	40 Ton	
Kapasitas Tangki Air Tawar	56 Ton	
Kapasitas Tangki Ballast	50 Ton	

Kapasitas Muat :	
Jumlah Penumpang	212 Orang
Jumlah Kendaraan	Golongan IV = 7 Unit Golongan V = 6 Unit Golongan VI = 2 Unit Total 15 Unit
Jumlah ABK	19 Orang
Pintu Rampa Haluan	Panjang : 6,21 m Lebar : 4,50 m
Pintu Rampa Buritan	Panjang : 6,21 m Lebar : 4,50 m
Tinggi Car Deck Haluan	3,75 m
Tinggi Car Deck Buritan	3,75 m

3. KMP. Rokatenda

Dapat dilihat bahwa dibawah ini adalah gambar KMP. Terubuk yang beroperasi pada Lintasan Hunimua-Waipirit



Gambar 4. 4 KMP. Rokatenda

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 5 Spesifikasi KMP. Rokatenda

KARAKATERISTIK KMP. ROKATENDA	
Tempat Pembuatan	PT. NOSHTU SHIPYARD
Tahun	1992
Tanda Panggilan/Call Sign	YEYW
Lintas Penyebrangan	Hunimua-Waipirit
Jarak Lintasan	11,5 Mill
Type Kapal	Ro-Ro Passanger / Ferry
GRT	526
Panjang seluruhnya (LOA)	45,35 meter
Panjang (LBP)	39,09 meter
Lebar (B)	12,00 meter
Dalam (D)	3,00 meter
Sarat Air (d)	2,00 meter
Merk mesin induk	NIIGATA
Type	6 NSD – UTE
Tenaga Kuda (PK)	650 HP
Jumlah Mesin	2 unit
Kecepatan Operasionall	7,5 knot
Rotasi per Menit (RPM)	1450
Tahun Pembuatan Mesin	1991
Jenis Bahan Bakar	HSD
Nomor Mesin	Kanan : 20386 (PS) Kiri : 20385(SB)
Merk mesin bantu/ HP	PERKINS
Type	T 6 3544 M
Jumlah Mesin	2 unit
Tenaga Kuda (PK)	77 HP
Rotasi per Menit (RPM)	1500
KVA	-

KARAKATERISTIK KMP. ROKATENDA	
Kapasitas Tangki BBM	32 Ton
Kapasitas Tangki Air Tawar	47 Ton
Kapasitas Tangki Ballast	17 Ton
Kapasitas Muat :	
Jumlah Penumpang	312 Orang
Jumlah Kendaraan	Golongan IV = 14 Unit Golongan V = 6 Unit Golongan VI = 2 Unit Total 22 Unit
Jumlah ABK	20 Orang
Pintu Rampa :	
Pintu Rampa Haluan	Panjang : 5,00 m Lebar : 4,00 m
Pintu Rampa Buritan	Panjang : 5,00 m Lebar : 4,0 m
Tinggi Car Deck :	
Tinggi Car Deck Haluan	3,75 m
Tinggi Car Deck Buritan	3,75 m

4. KMP. Sardinela

Dapat dilihat gambar dibawah ini merupakan gambar dari KMP.

Sardinela yang beroperasi pada lintasan Hunimua – Waipirit



Gambar 4. 5 KMP. Sardinele

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Spesifikasi KMP. Sardinele

KARAKTERISTIK KAPAL	
Nama Kapal	KMP. SARDINELE
Lintasan	HUNIMUA – WAIPRIT
Tanda Selar	GT. 1029 No. 2818 / KA
Nama Panggilan	JZBJ
Galangan Pembangunan	PT. ADILUHUNG SARANA SEGERA/ 2013
Bendera / Konstruksi	RI / Baja
Operator	PD. Panca Karya
Type	RO – RO
Panjang Kapal Keseluruhan	49,15 Meter
Lebar Kapal	14,00 Meter
Mesin Induk	BOUDOUDIN, MODEL: 12 M 26 SPP, DAYA; 2x 1000 HP / 1900 RPM x 2 UNIT
Mesin Bantu	PERKINS, TYPE 6 TG 2AM, DAYA: 2 x 124 HP / 1500RPM
Kebutuhan BBM	: 110 Liter / Jam x 2 Unit
Jumlah Awak Kapal	: 22 Orang
Jumlah Kapasitas Penumpang	: 196 Orang
Jumlah Kapasitas Kendaraan	: 15 Truk dan 10 Sedan

5. KMP. Tanjung Koako

Dapat dilihat gambar dibawah ini merupakan gambar dari kapal KMP.

Tanjung Koako yang beroperasi pada lintasan Hunimua – Waipirit.



Gambar 4. 6 KMP. Tanjung Koako

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 7 Spesifikasi KMP. Tanjung Koako

KARAKTERISTIK KAPAL	
Nama Kapal	: KMP TANJUNG KOAKO
Lintasan	: HUNIMUA - WAIPIRIT
Tanda Selar	: GT. 1148 No. 1267 / FT
Nama Panggilan	: PNGH
Galangan	: PT. SANUR MARINDO SHIPYARD
Pembangunan	– TEGAL / 2009
Operator	: PD. Panca Karya
Type	: RO – RO
Panjang Kapal	: 47,20 Meter
Keseluruhan	
Lebar Kapal	: 12 Meter
Mesin Induk	: YANMAR 6AYM-ETE/ 829 HP x 2 Unit
Mesin Bantu	: MITSUBISHI 6 D 16 / 2 X 90 HP

Kebutuhan BBM	: 80 Liter / Jam x 2 Unit
Jumlah Awak Kapal	: 18 Orang
Jumlah Kapasitas Penumpang	: 214 Orang
Jumlah Kapasitas Kendaraan	: 12 Truk dan 7 Sedan

5. Prasarana

Prasarana merupakan faktor penunjang dalam kegiatan terhadap pelayanan pada pelaksanaan kegiatan angkutan penyeberangan, khususnya pada wilayah kerja Pelabuhan Penyeberangan Hunimua. Untuk menunjang kegiatan di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua tentunya di perlukan prasarana yang baik. Pada Pelabuhan Penyeberangan Hunimua tersedia beberapa fasilitas untuk jalannya kegiatan yang rutin dilakukan seperti pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan. Fasilitas di pelabuhan dibagi dua yaitu fasilitas daratan dan fasilitas perairan. Adapun kondisi fasilitas di Pelabuhan Penyeberangan Waai adalah sebagai berikut :

a. Fasilitas Sisi daratan

Pada fasilitas darat yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua masih banyak kekurangan yaitu tidak adanya fasilitas parkir siap muat, fasilitas gangway, fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai dan penjemput masih bergabung dengan fasilitas lapangan parkir siap muat. Berikut karakteristik fasilitas daratan dan layout di Pelabuhan Penyeberangan :

1) Gedung Terminal Penumpang

Gedung terminal penumpang merupakan salah satu fasilitas yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua. Gedung terminal ini memiliki luas 120 m². Didalam gedung terminal ini terdapat ruang tunggu penumpang, loket penumpang.



Gambar 4. 7 Terminal Penumpang

2) Ruang Staff Administrasi Pelabuhan didalam Terminal Penumpang

Ruang staff administrasi pelabuhan ini terdiri dari ruang staff PT. ASDP Cabang Ambon, BPTD Wilayah XIII Prov. Maluku, dan KSOP Provinsi Maluku. Ruang Staff ini memiliki luas 78 m².



Gambar 4. 8 Ruang Staff

3) Musholla

Musholla adalah tempat atau rumah kecil menyerupai masjid yang digunakan oleh penumpang sebagai tempat mengaji dan shalat bagi umat islam. Musholla di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua ini memiliki luas 8m².



Gambar 4. 9 Musholla

4) Toilet

Toilet adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil yang di sediakan untuk penumpang baik ketika hendak naik atau turun dari kapal. Adapun kondisi toilet pada Pelabuhan Penyeberangan Hunimua pada saat ini dalam kondisi kurang baik, berjumlah 2 kamar. Toilet tersebut ada yang terdapat di luar terminal penumpang sebanyak 2 kamar dengan luas 8 m².



Gambar 4. 10 Toilet di luar Terminal Penumpang

5) Kantin

Kantin yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua memiliki kondisi yang baik untuk dapat melayani penumpang. Kondisi kantin saat ini memiliki luas sebesar 46,32 m² untuk tiap kantin. Saat ini di Pelabuhan Penyeberangan Penyeberangan Hunimua terdapat 1 buah kantin dan warung dimana sudah memadai lapangan parkir siap muat. untuk melayani setiap orang yang ada di pelabuhan yang ingin berbelanja.



Gambar 4. 11 Kantin Pelabuhan

6) *Trestle / gangway*

Trestle/Causeway merupakan jembatan penghubung dari pelabuhan ke dermaga kapal. Panjang dari *trestle* yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua yaitu 148 m dimana saat ini jalur untuk penumpang menuju kapal belum tersedia sehingga penumpang yang akan menuju kapal akan bertemu dengan kendaraan yang akan menyeberang.

Kondisi dari permukaan *trestle* masih cukup baik untuk dilewati kendaraan dan penumpang yang akan menuju kapal.



Gambar 4.11. *Trestle / gangway*

7) Lapangan Parkir

Lapangan Parkir di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua mempunyai luas 1.986 m². Kondisi lapangan parkir yang tersedia sekarang masih digabung menjadi satu antara lapangan parkir pengantar penjemput dan lapangan parkir siap muat.



Gambar 4. 12 Kondisi Lapangan Parkir

8) Locket

Locket di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua berjumlah 5 buah dan memiliki luas total 11,25 m². Setiap locket berada di tempat berbeda 3 locket

untuk kendaraan, 1 loket yang berada di terminal penumpang dan 1 loket berada di luar terminal penumpang.



Gambar 4. 13 Loker Kendaraan



Gambar 4. 14 Loker Penumpang

a. Fasilitas Sisi Perairan

Pada fasilitas sisi perairan di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua terlihat kondisi *Cause Way/Trestle* yang kurang memadai dikarenakan tidak adanya pagar pembatas sehingga dapat menyebabkan penumpang dan kendaraan jatuh ke pinggir pantai.

No	Jenis Fasilitas	Dimensi	Satuan	
1	Dermaga Plengsengan	2	Unit	
NO	3 Bolder	INVENTARIS (m)		LUAS (M ²)
		6	Unit	
	4 Fender	PANJANG - LEBAR		
		4	Unit	
1	TERMINAL PENUMPANG	15	8	120
2	LOKET KENDARAAN	4,5	1,5	6,75
3	TOILET	4	2	8
4	KANTIN	7,12	6,1	45,6
3	LAP. PARKIR	49,65	40	1986
4	LOKET PENUMPANG	2	2,25	4,5
7	RUANG PEGAWAI	8.6	9	78
9	TRESTLE/ KORIDOR PENUMPANG	148	1,5	222
10	MUSHOLA	4	2	8

Tabel 4. 8 Data Fasilitas Perairan

Tabel 4. 9 Daftar Inventaris Pelabuhan

1) Dermaga Plengsengan

Dermaga Plengsengan merupakan dermaga tetap yang tidak dapat bergerak. Namun dermaga ini dibuat agar lantai dermaga dapat menyesuaikan pasang surut air laut. Dermaga ini dapat menahan berat kendaraan seberat 20 ton.



Gambar 4. 15 Dermaga Plengsengan

2) Fender

Fender adalah bagian konstruksi yang berfungsi sebagai penahan benturan ketika kapal bertambat. Konstruksi ini dapat dibuat bergandeng dengan dermaga ataupun terpisah, dan sistem fender ini menerima gaya horizontal dari benturan kapal. Di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua terdapat 4 unit fender



Gambar 4. 16 Fender

3) Bolder

Bolder adalah alat penambat yang ditanam di bagian tepi dermaga yang berfungsi untuk menambat kapal-kapal yang berlabuh, supaya tidak



terjadi suatu penggeseran atau penggoyangan yang besar. Di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua terdapat 6 unit bolder.

Gambar 4. 17 Bolder

3. Instansi Pembina Transportasi angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Hunimua adalah Balai Pengelola Transportasi Darat sebagai pengawas operator pelabuhan sedangkan yang menjadi operator kapal adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ambon.



Gambar 4. 18 Struktur Susunan Organisasi BPTD Wilayah XXVIII Provinsi Maluku

4. Produktivitas Angkutan

a. Produktivitas Penumpang dan Kendaraan dalam 5 tahun terakhir

Berdasarkan data yang didapatkan dari Kantor PT.ASDP Cabang Ambon didapatkan data produktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang dan kendaraan selama 5 tahun terakhir. Data produktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang dan kendaraan dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Tahun	Penumpang		Golongan											
		Dewasa	Anak-anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	
1.	2017	367.349	8.686	0	144.081	0	37.456	12.482	4.798	21.976	34	1.226	0	1	
2.	2018	369.656	8.787	1	144.030	0	37.730	12.611	4.800	22.035	23	1.238	0	1	
3.	2019	369.628	7.320	33	156.660	0	30.850	13.011	4.385	21.696	12	1.469	69	3	
4.	2020	176.662	2.941	9	73.210	0	21.134	10.781	1.865	13.521	764	812	15	0	
5.	2021	301.012	5.077	64	135.144	16	38.855	13.167	677	16.273	2.872	1.437	51	0	
Total		1.584.267	32.811	107	316.615	16	104.303	62.052	16.525	95.501	3.705	6.182	135	5	

Tabel 4. 10 Produktivitas penumpang dan kendaraan selama 5 tahun terakhir

b. Produktivitas Penumpang dan Kendaraan selama 30 hari

Data produktivitas penumpang dan kendaraan selama 30 hari pada bulan April 2022

N O	TANG GAL	TRI P	PENUMPANG		KENDARAAN (UNIT)										TOTAL KENDARAAN	
			DWS	ANAK	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII		VIII
1	01-Apr-22	12	1264	18	0	710	0	137	45	3	68	10	2	0	0	9635
2	02-Apr-22	11	763	33	0	503	0	105	38	1	71	8	5	0	0	7839
3	03-Apr-22	10	622	19	0	390	0	93	37	2	34	1	0	0	0	5757
4	04-Apr-22	9	607	13	0	334	0	65	30	1	36	3	2	0	0	4875
5	05-Apr-22	11	737	31	0	335	0	103	41	3	52	7	2	0	0	5748
6	06-Apr-22	11	720	10	0	368	0	84	62	1	76	8	4	0	0	9645
7	07-Apr-22	11	754	10	0	764	0	95	42	3	79	11	2	0	0	4573
8	08-Apr-22	11	1029	24	0	474	0	93	52	3	74	7	3	0	0	2421
9	09-Apr-22	11	1374	23	0	631	0	133	45	3	54	10	1	0	0	3252
10	10-Apr-22	11	664	18	0	409	0	90	44	0	35	5	1	0	0	2124
11	11-Apr-22	11	801	25	0	393	0	114	46	1	44	4	0	0	0	2342
12	12-Apr-22	11	737	38	0	369	0	98	63	2	76	12	5	0	0	2131
13	13-Apr-22	11	710	12	0	299	0	94	58	5	53	11	5	0	0	2311
14	14-Apr-22	11	977	9	0	469	0	105	48	2	66	11	2	0	0	2342
15	15-Apr-22	11	480	9	0	287	0	86	37	2	50	8	1	0	0	2323
16	16-Apr-22	10	809	22	0	357	0	86	43	2	50	7	0	0	0	2432
17	17-Apr-22	11	881	13	0	364	0	1554	49	2	35	5	3	0	0	2131
18	18-Apr-22	11	811	11	0	411	0	103	39	2	43	4	3	0	1	3211
19	19-Apr-22	11	944	15	0	354	0	140	49	2	43	11	1	0	0	2132

20	20-Apr-22	11	663	9	0	353	0	106	51	1	55	11	3	0	0	1232
21	21-Apr-22	11	645	9	0	291	0	86	54	3	48	9	0	0	0	1238
22	22-Apr-22	11	811	15	0	288	0	96	41	2	39	15	3	0	0	1314
23	23-Apr-22	11	1055	35	0	404	0	126	48	4	53	8	2	0	0	2341
24	24-Apr-22	11	855	30	0	479	0	137	62	2	26	7	0	0	0	1512
25	25-Apr-22	11	951	24	0	400	0	128	46	2	46	8	0	0	0	2451
26	26-Apr-22	11	890	4	0	398	0	121	53	2	53	8	5	0	0	1311
27	27-Apr-22	12	1080	5	0	444	0	123	67	1	53	14	0	0	0	2321
28	28-Apr-22	10	1243	6	0	524	0	168	42	3	40	9	1	0	0	1254
29	29-Apr-22	14	2275	114	0	828	0	184	43	1	70	13	3	0	0	1216
30	30-Apr-22	16	2571	99	0	1035	0	269	44 02	51	12	1	0	0	0	3120
JUMLAH			2981	77	0	428	0	34	28	1	157	0	14	0	0	662

Tabel 4. 11 Produktivitas penumpang dan kendaraan selama 30 hari

5. Jaringan Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Trayek lintasan Hunimua – Waipirit sepanjang 11, 5 mil merupakan lintasan komersil dapat ditempuh dengan 1,5 – 2 jam pelayaran. Adapun peta lintasan trayek Hunimua - Waipirit dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. 19 Trayek Lintasan Hunimua – Waipirit

B. Hasil Penelitian

1. Penyajian Data










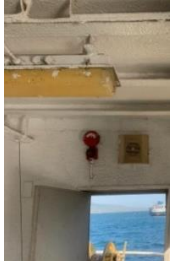


Dalam hasil perhitungan dilakukan untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Penumpang pada kapal dengan kondisi sebenarnya pada KMP. Terubuk, KMP. Rokatenda, KMP. Inelika, KMP. Sardinela, KMP. Tanjung Koako lintasan Hunimua - Waipirit. Hasil dalam perhitungan ini akan mempengaruhi pelayanan di atas kapal yang diberikan kepada pengguna jasa.






Analisa ini dilakukan pada jenis pelayanan di atas KMP. Terbuk, KMP. Rokatenda, KMP. Inelika, KMP. Sardinela, KMP. Tanjung Koako 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 Penumpang Angkutan Penyeberangan dimana dalam setiap aspek jenis pelayanan terdapat beberapa uraian pelayanan yang sudah lengkap mencakup aspek jenis pelayanan itu sendiri.








Untuk mengetahui presentase kesesuaian standar pelayanan penumpang terdapat jenis pelayanan yang harus memenuhi tolak ukur sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Hasil ini sangat mempengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Adapun hasil survei sebagai berikut :







1. Aspek Keselamatan

Table 4. 1 Aspek Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP . Sardinela
1.	Informasi Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan	Tersedia pemberian informasi visual/ audio					
2.	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran					
		<i>Sprinkler</i> atau Alarm Pendeteksi Asap					




		<i>Life Jacket</i>			 Tersedia 488 buah <i>life jacket</i> dewasa tersed		
No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela

		<p><i>Life Buoy</i></p>			 <p>Tersedia 8 unit <i>life buoy</i> diatas kapal</p>		 <p>Kondisi Rusak</p>
		<p><i>Life Raft</i></p>			 <p>Tersedia 7 unit <i>life raft</i> di atas kapal</p>		 <p>Kondisi Expired Januari 2022</p>

		<p>Sekoci</p>			 <p>Tersedia 1 unit sekoci di atas kapal</p>	 <p>Kondisi Sekoci tidak ditutup dan banyak sampah</p>	 <p>Kondisi Sekoci tidak ditutup</p>
		<p>Petunjuk Jalur Evakuasi</p>					

Kondisi Rusak






		Titik kumpul evakuasi					
No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
3.	Fasilitas Kesehatan	Ruang Medis		Tidak Tersedia		Tidak Tersedia	Tidak Tersedia
		Tempat Tidur		Tidak Tersedia		Tidak Tersedia	Tidak Tersedia

		Tandu		Tidak Tersedia	Tidak tersedia tandu	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia
No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
		Kursi Roda	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia			Tidak Tersedia

		Obat- obatan				Tidak Tersedia	
		Tabung Oksigen			Tidak tersedia tabung oksigen	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia
		Perlengka pan P3K				Tidak Tersedia	
			-Kapas tidak terbungkus -Kasa steril -Plester cepat -Salep -Obat-obatan	-Kapas berbungkus -Alkohol 70% -Obat-obatan -Betadin -Plester Kilat	-Kasa Steril -Obat-obatan -Kapas -Betadin -Alkohol 70%		

2. Aspek Keamanan






Table 4. 2 Aspek Keamanan





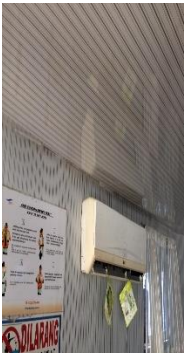





No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
1.	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	 Tersedia 15 unit CCTV yang tersebar di atas kapal	 Tersedia 10 unit CCTV yang tersebar di atas kapal	 Tersedia 12 unit CCTV yang tersebar di atas kapal	 Tersedia 14 unit CCTV yang tersebar di atas kapal	 Tersedia 10 unit CCTV yang tersebar di atas kapal
2.	Petugas Keamanan	Petugas berseragam 1 (satu) orang	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia


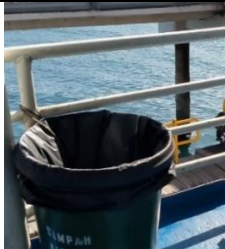








3.	Informasi Gangguan Keamanan	Nomor telepon dan/atau SMS layanan pelanggan	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia		Tidak Tersedia	Tidak Tersedia
----	-----------------------------	--	----------------	----------------	---	----------------	----------------

3. Aspek Kenyamanan

Table 4. 3 Aspek Kenyamanan

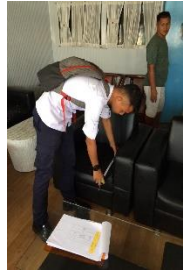


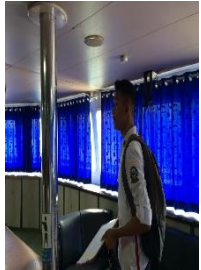
No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
1.	Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Tinggi ruang 1.90m					
			Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai





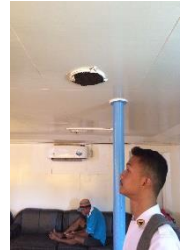









		<p>Tempat duduk penumpang lebar 50cm dan panjang 50cm</p>						<p>Tidak Sesuai</p>	<p>Tidak Sesuai</p>		<p>Tidak Sesuai</p>	<p>Tidak Sesuai</p>
		<p>Kipas angin/AC</p>			<p>Tidak Tersedia</p>							
		<p>TV/Video/ Audio</p>	 <p>Tidak di fungsikan</p>		<p>Tidak tersedia</p>							













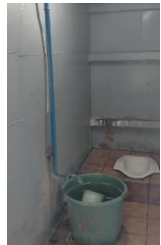


		Tempat sampah	 Sesuai	 Sesuai	 Tersedia	 Sesuai	 Sesuai
		Area bersih 100%	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai





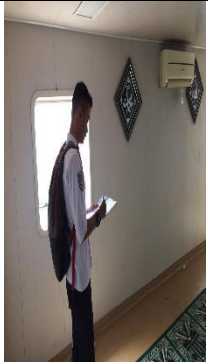




		<p>Pengeras suara</p>	 <p>Pengeras suara tidak digunakan</p>	 <p>Tersedia</p>	 <p>Tersedia pengeras suara</p>	 <p>Tersedia pengeras suara</p>	
		<p>Terdapat Ventilasi</p>	 <p>di ruangan terbuka</p>	 <p>Ditempatkan di ruangan terbuka</p>	 <p>Sesuai</p>	 <p>Tersedia ventilasi</p>	






<p>2.</p>	<p>Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler</p>	<p>Tinggi ruangan paling rendah 1.90m</p>					
		<p>Tempat duduk dengan sandaran tangan, dilapisi bantalan dan sandaran jok pada ruangan tertutup lebar</p>					
			<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>	
					<p>Tersedia tempat duduk tidak dilengkapi sandaran</p>	<p>Tersedia tempat duduk tidak dilengkapi dengan sandaran tangan</p>	

		50cm dan panjang 50cm					
		Kursi <i>reclinin g/ declinin g</i>	belum tersedia kursi <i>reclining/declining</i>	Belum tersedia kursi <i>reclining/declining</i>	belum tersedia kursi <i>reclining/declining</i>	belum tersedia kursi <i>reclining/declining</i>	belum tersedia kursi <i>reclining/declining</i>
No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
		Kursi sofa berlapis busa			belum tersedia kursi sofa berlapis busa		

		AC	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi	
		TV/Video/ Audio	 Berfungsi	 Tidak berfungsi	 Tidak berfungsi	Tidak Tersedia	 Tidak Tersedia	
		Tempat sampah						
No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting					
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela	

		Area bersih 100%	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		Pengeras suara	 Tidak berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi
		Terdapat ventilasi	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai
3.	Toilet Reguler	1 toilet untuk 50 orang	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Rusak
No			Kondisi Eksisting				










	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
4.	Musholla	Tempat Wudhu	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	
		Alat solat	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	Tidak Tersedia
		Karpet					
		Kipas angin	Tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak Tersedia
No			Kondisi Eksisting				

	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
5.	Ruang Menyusui	Kursi/sofa dengan sandaran tangan	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak Tersedia
		AC/Kipas Angin/Ventilasi	Tidak Tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia
6.	Dapur/ Kantin/ Kafeteria	Tidak ditempatkan di geladak kendaraan					
			Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai

		Memakai kompor listrik	Tidak Terdapat Kompor	Tidak terdapat kompor	Belum menggunakan kompor listrik	Tidak Terdapat Kompor	Tidak Terdapat Kompor
		Memiliki ventilasi	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	

4. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan


Table 4. 4 Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
1.	Informasi Pelayanan	Informasi dalam bentuk visual dan mudah terlihat	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	
2.	Fasilitas Layanan penumpang Reguler	Memiliki ruangan dan 1 (satu) meja kerja	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak Tersedia
3.	Fasilitas bagasi penumpang	Bagasi tempat barang bawaan			Tidak Tersedia		

			Tersedia	Tersedia	Tidak Tersedia	Tersedia	
5.	Tangga	<ul style="list-style-type: none"> -Lebar 100cm -Sudut kemiringan tidak melebihi 45° -Tidak licin dan bersih 	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	

5. Aspek Kesetaraan

Table 4. 5 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting				
			KMP. Terubuk	KMP. Rokatenda	KMP. Inelika	KMP. Tanjung Koako	KMP. Sardinela
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tersedia kursi roda	tidak tersedia khusus penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia khusus penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia khusus penumpang berkebutuhan khusus		Tidak tersedia khusus penumpang berkebutuhan khusus
		Akses prioritas	Tidak tersedia akses prioritas penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia akses prioritas penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia akses prioritas penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia akses prioritas penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia akses prioritas penumpang berkebutuhan khusus
		Ruang ibu menyusui	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia

Sumber : Hasil Survei, 2022

2. Analisis Data

a. Analisa Presentase Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang

1) Presentase Kesesuaian KMP. Terubuk

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Terubuk lintasan Hunimua-Waipirit, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.6 :

Table 4. 6 Hasil penelitian KMP. Terubuk

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Terubuk	
		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.	Informasi 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/Kantin/Kafeteria	√	

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Terubuk	
		Sesuai	Tidak Sesuai
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan		√
2.	Fasilitas Bagasi Penumpang	√	
3.	Tangga	√	
e.	Kesetaraan		
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		9	8

Sumber : Hasil survei,2022

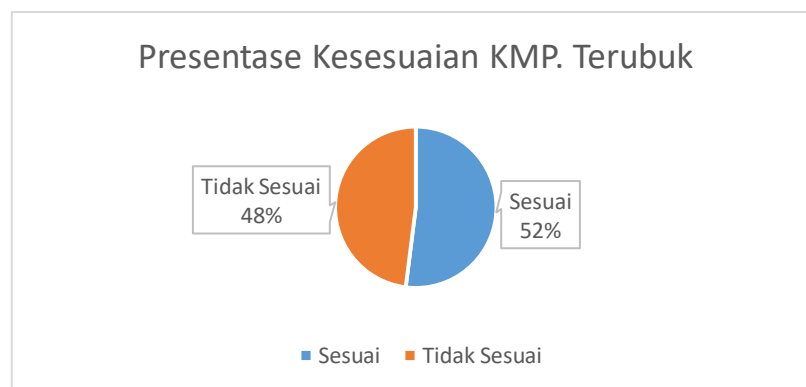
Perhitungan presentase kesesuaian pelayanan penumpang diatas KMP.

Terubuk sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{9}{17} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 52,94\%$$



Sumber : Survei,2022

Gambar 4. 20 Grafik Presentase Kesesuaian

2) Presentase Kesesuaian KMP. Rokatenda

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Rokatenda lintasan Hunimua-Waipirit, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.6 :

Table 4. 7 Hasil penelitian KMP. Rokatenda

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Rokatenda	
		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.	Informasi 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/Kantin/Kafeteria	√	
No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Rokatenda	
		Sesuai	Tidak Sesuai

d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan		√
2.	Fasilitas Bagasi Penumpang	√	
3.	Tangga	√	
e.	Kesetaraan		
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		8	9

Sumber : Hasil survei,2022

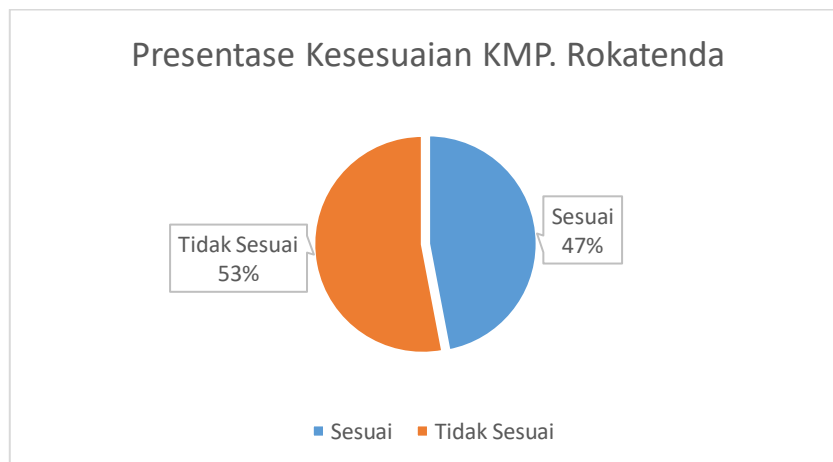
Perhitungan presentase kesesuaian pelayanan penumpang diatas KMP.

Rokatenda sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{8}{17} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 47,05\%$$



Sumber : Survei,2022

Gambar 4. 21 Grafik Presentase Kesesuaian

3.) Presentase Kesesuaian KMP. Inelika

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Inelika lintasan Hunimua-Waipirit, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.6 :

Table 4. 8 Hasil penelitian KMP. Inelika

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Inelika	
		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.	Informasi 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/Kantin/Kafeteria	√	
No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Inelika	

		Sesuai	Tidak Sesuai
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan		√
2.	Fasilitas Bagasi Penumpang	√	
3.	Tangga	√	
e.	Kesetaraan		
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		9	8

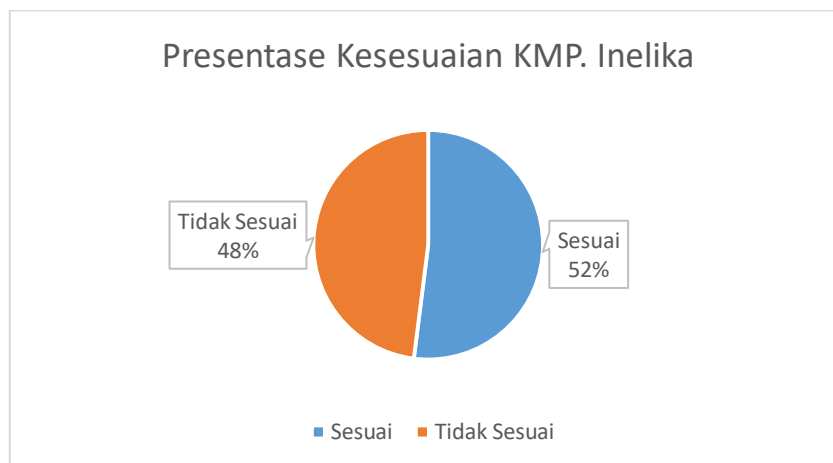
Sumber : Hasil survei,2022

Perhitungan presentase kesesuaian pelayanan penumpang diatas KMP. Inelika sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{9}{17} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 52,94\%$$



Sumber : Survei,2022

Gambar 4. 22 Grafik Presentase Kesesuaian

4.) Presentase Kesesuaian KMP. Tanjung Koako

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Tanjung Koako lintasan Hunimua-Waipirit, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.6 :

Table 4. 9 Hasil penelitian KMP. Tanjung Koako

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Tanjung Koako	
		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.	Informasi 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/Kantin/Kafeteria	√	
No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Tanjung Koako	

		Sesuai	Tidak Sesuai
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan		√
2.	Fasilitas Bagasi Penumpang	√	
3.	Tangga	√	
e.	Kesetaraan		
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		7	10

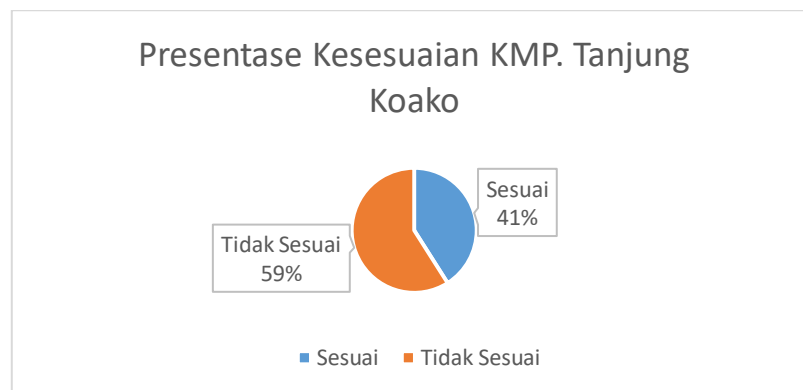
Sumber : Hasil survei,2022

Perhitungan presentase kesesuaian pelayanan penumpang diatas KMP. Tanjung Koako sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{7}{17} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 41,17\%$$



Sumber : Survei,2022

Gambar 4. 23 Grafik Presentase Kesesuaian

5.) Presentase Kesesuaian KMP. Sardinela

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Sardinela lintasan Hunimua-Waipirit, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.6 :

Table 4. 10 Hasil penelitian KMP. Sardinela

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Sardinela	
		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.	Informasi 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/Kantin/Kafeteria	√	
No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Sardinela	
		Sesuai	Tidak Sesuai
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan		√

2.	Fasilitas Bagasi Penumpang	√	
3.	Tangga	√	
e.	Kesetaraan		
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		8	9

Sumber : Hasil survei,2022

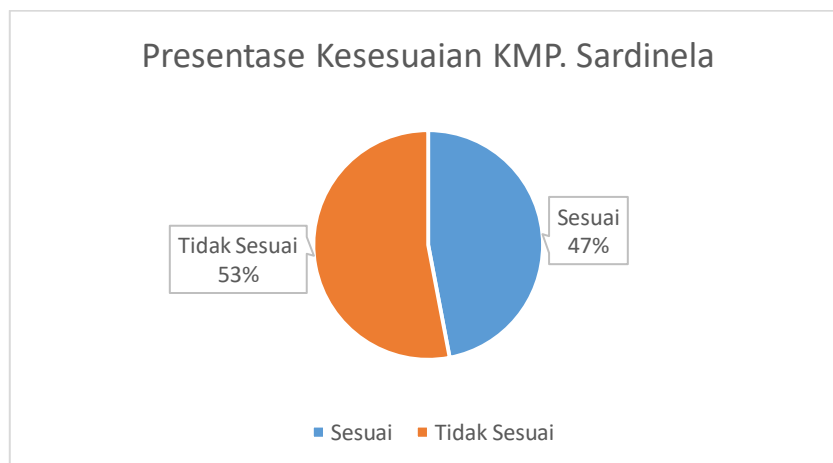
Perhitungan presentase kesesuaian pelayanan penumpang diatas KMP.

Sardinela sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{8}{17} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 47,05\%$$



Sumber : Survei,2022

Gambar 4. 24 Grafik Presentase Kesesuaian

b. Analisa Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Di Kapal Angkutan Penyeberangan Di Lintasan Hunimua – Waipirit Sehingga Sesuai Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019

1.) Aspek Keselamatan

Berdasarkan hasil survei aspek fasilitas keselamatan dan kesehatan diatas kapal belum memenuhi standar pelayanan penumpang, seperti tandu tidak layak digunakan, tidak tersedia tabung oksigen dan tidak tersedia ruang medis

2.) Aspek Keamanan

Berdasarkan hasil survei aspek keamanan diatas kapal belum memenuhi standar pelayanan penumpang seperti belum tersedia informasi gangguan keamanan berupa *sticker* dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang dapat dilihat dengan mudah dan tidak ada petugas keamanan di atas kapal

3.) Aspek Kenyamanan

Berdasarkan survei aspek kenyamanan diatas kapal terdapat pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan penumpang diantaranya Kipas angin/AC, TV/Video/Audio, pengeras suara yang tidak digunakan di ruang penumpang ekonomi reguler, belum tersedia kursi *reclining/declining*, kursi sofa berlapis busa di ruang penumpang non ekonomi reguler, belum tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan di ruang ibu menyusui dan intensitas cahaya yang belum memenuhi.

4.) Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

Berdasarkan survei aspek kemudahan/keterjangkauan diatas kapal terdapat pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan penumpang diantaranya, tidak tersedia meja layanan informasi, tidak tersedia fasilitas layanan penumpang reguler, dan tidak tersedia fasilitas bagasi penumpang.

5.) Aspek Kesetaraan

Berdasarkan survei aspek kesetaraan diatas kapal pada fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena tidak tersedia mobile ramp khusus dengan kemiringan maksimum 20o ke kapal, tidak tersedia kursi roda, tidak tersedia akses prioritas, dan tidak tersedia kemudahan akses ke toilet

C. Pembahasan

Berdasarkan analisis data dari hasil survei yang telah dilakukan diatas kapal terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang sesuai dan tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Berikut pemecahan masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan :

1. Aspek Keselamatan

1) Fasilitas Keselamatan

Pihak operator kapal harus rutin memeriksa alat keselamatan jiwa seperti liferaft yang tidak boleh kadaluarsa (*expired*) dan sekoci yang harus tertutup. Karena alat keselamatan sangat penting jika sewaktu-waktu terjadi kecelakaan kapal.



Gambar 4. 25 Sekoci

2.) Fasilitas Kesehatan

Pihak pengelola kapal harus menyediakan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat berupa ruang medis dalam keadaan bersih sehingga para penumpang merasa nyaman saat menggunakan ruang medis serta dilengkapi dengan alat-alat kesehatan seperti tandu minimal 1 (satu) dan tabung oksigen minimal 1 (satu) yang layak digunakan.



Sumber : Google,2022

Gambar 4. 26 Fasilitas Kesehatan



Sumber : Google,2022

Gambar 4. 27 Tandu



Sumber: Hasil Survey, 2022

Gambar 4. 28 Tabung Oksigen

2. Aspek Keamanan

1) Informasi Gangguan Keamanan

Perlu penambahan informasi gangguan keamanan berupa stiker dengan nomor telepon dan/atau sms layanan pengaduan yang mudah dilihat dan diakses oleh penumpang. Informasi gangguan keamanan ini disebar di setiap sudut kapal seperti di ruang ekonomi reguler, ruang non ekonomi reguler dengan ukuran stiker minimal 10 x 30 cm udah dilihat, dibaca dan diakses oleh penumpang.



Sumber : Analisis, 2022

Gambar 4. 29 Stiker Gangguan Keamanan di Ruang Ekonomi Reguler



Sumber : Analisis,2022

Gambar 4. 30 Stiker Gangguan Keamanan di Ruang Non Ekonomi Reguler

2) Petugas Keamanan

Penambahan petugas keamanan di atas kapal minimal 1 (satu) orang per hari yang memiliki sertifikat untuk menjaga keamanan di atas kapal sehingga penumpang di atas kapal merasa aman saat pelayaran. Jika jam operasional kapal 8 (delapan) trip satu hari jadi sesuai dengan jam kerja rata-rata perhari 24 (dua puluh empat) jam maka cukup 2 (orang) per hari di atas kapal diberlakukan jam kerja / *shift*.



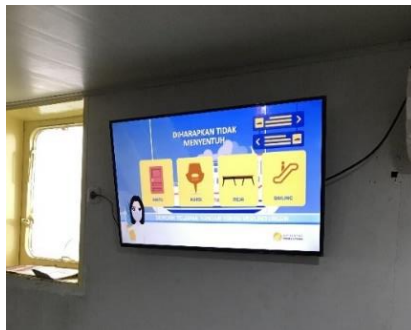
Sumber : Survey,2022.

Gambar 4. 31 Petugas Keamanan

3. Aspek Kenyamanan

1) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Fasilitas yang terdapat di ruang penumpang ekonomi reguler sudah lengkap agar menambah kenyamanan para pengguna jasa sebaiknya TV/Video/Audio, Kipas angin/AC dan pengeras suara harus digunakan dengan baik agar pengguna jasa merasa nyaman berada diatas kapal.



Sumber : Dokumentasi,2022.

Gambar 4. 32 Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

2) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Penambahan fasilitas didalam ruang penumpang non ekonomi reguler seperti kursi *Reclining/Declining Seat* dan kursi sofa panjang yang memiliki sandaran berlapis busa dari *upholstery* (kain berlapis) minimal 3 (enam) unit agar penumpang merasa nyaman saat berada diatas kapal.



Sumber : Analisis,2022.

Gambar 4. 33 Kursi *Reclining/Declining Seat*

3) Ruang Ibu Menyusui

Fasilitas ruang ibu menyusui diatas kapal sudah tersedia agar meningkatkan kenyamanan pengguna jasa yang menggunakan fasilitas tersebut lebih baik diadakan penambahan minimal 1 (satu) kursi/sofa dengan sandaran tangan untuk mempermudah kegiatan menyusui ibu dan anak diatas kapal.



Sumber : Analisis,2022

Gambar 4. 34 Ruang Ibu Menyusui

4. Kursi dengan sandaran tangan

Sesuai PM No. 62 Tahun 2019 , Kursi untuk penumpang non reguler harus berukuran panjang 50 cm x 50 cm, dilengkapi sandaran badan dan tangan, *reclining/declining system*.



Sumber : Google,2022

Gambar 4. 35 Kursi Sandaran Tangan

4. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

1) Informasi Pelayanan

Perlu penambahan informasi pelayanan tentang perjalanan kapal yang disampaikan kepada pengguna jasa. Informasi perjalanan seperti waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan yang terinformasikan dalam bentuk tulisan atau audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada diatas kapal.



Sumber : Dokumentasi,202

Gambar 4. 36 Informasi Pelayanan

2) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Penambahan fasilitas layanan penumpang reguler diatas kapal perlu diadakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan penerima pengaduan dengan fasilitas ruang atau tempat yang memiliki 1 (satu) meja kerja yang diletakkan disalah satu sisi ruang tunggu atau ruang yang mudah dijangkau dan terdapat petugas informasi/pramugari.

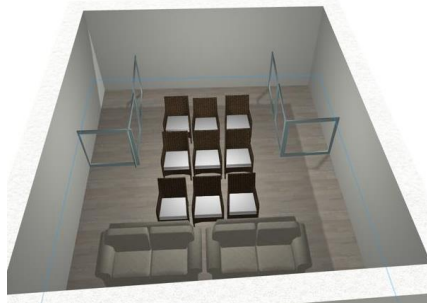


Sumber : Google,2022

Gambar 4. 37 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

3) Fasilitas Bagasi Penumpang

Operator kapal harus menyediakan fasilitas bagasi penumpang yang aman dan mudah dijangkau dalam penempatan barang agar memudahkan penumpang yang membawa dan menempatkan barang bawaan diatas kapal.

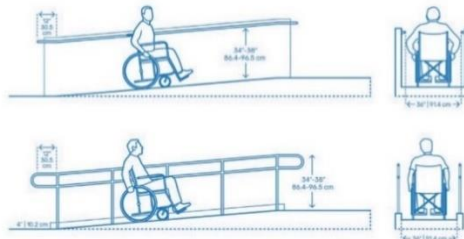


Sumber : Google,2022

Gambar 4. 38 Fasilitas Bagasi Penumpang

5. Aspek Kesetaraan

1) *Mobile Ramp* dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk menuju ke kapal. Untuk memudahkan dan tidak mengganggu pemuatan kendaraan di atas kapal maka perlu dibuat *Mobile Ramp* khusus untuk akses penumpang berkebutuhan khusus (difable) saat naik keatas kapal.



Sumber : Google,2022

Gambar 4. 39 *Mobile Ramp*

2) Tersedianya kursi roda

KMP. Rokatenda, KMP. Terubuk, KMP. Sardinela, KMP. Inelika, perlu penambahan kursi roda dan tempat khusus penumpang *difable* dengan tanda yang mudah terlihat dan dilengkapi tali pengikat kursi roda sehingga penumpang yang berkebutuhan khusus nyaman dan mudah ketika berada diatas kapal.



Sumber : Google,2022.

Gambar 4. 40 Tempat khusus *difable* dengan kursi roda

3) Akses Prioritas

Penambahan akses prioritas khusus untuk mengutamakan penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut maupun ibu hamil agar mendapatkan pelayanan terbaik dan kemudahan diatas kapal.



Sumber : Google,2022.

Gambar 4. 41 Akses Prioritas

4) Kemudahan akses untuk ke toilet

Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas (*difable*), tuna netra, dan manusia lanjut perlu penambahan kemudahan akses menuju ke toilet seperti pegangan tangan rambat (*Handtrail*) untuk menambah kenyamanan, dan keamanan penumpang berkebutuhan khusus di atas kapal.



Sumber : Google,2022

Gambar 4. 42 Kemudahan untuk ke toilet



Sumber : Google,2022

Gambar 4. 43 Kemudahan untuk ke toilet

Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem Dengan Kondisi Yang Direncanakan

Kondisi yang direncanakan diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki fasilitas yang belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang sesuai tolak ukur Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Berikut adalah penjelasan tentang perbedaan antara kondisi sekarang dengan kondisi yang akan direncanakan pada tabel 4.11 :

Table 4. 11 Perbandingan Manfaat dan Kondisi yang Direncanakan

Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
Informasi keselamatan dan kesehatan hanya diketahui oleh penumpang normal tidak dapat diketahui penumpang berkebutuhan khusus	Pihak pengelola kapal harus menyediakan papan pengumuman bentuk huruf <i>braille</i> yang dapat di raba oleh penumpang berkebutuhan khusus penyandang tuna netra.	Penumpang berkebutuhan khusus penyandang tuna netra dapat mengetahui informasi tersebut sehingga merasa aman dan nyaman.
Tersedia ruang medis tetapi kondisi ruangan kotor serta tandu tidak dapat difungsikan	Perlunya perawatan kebersihan ruang medis, perbaikan fasilitas kesehatan yang tidak layak dipakai.	Agar menambah kenyamanan bagi para pengguna jasa diatas kapal
Tidak tersedia informasi gangguan keamanan	Penambahan informasi gangguan keamanan	Penumpang dapat mengakses nomor

berupa stiker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dilihat	berupa stiker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dilihat dan diakses	telepon dan/atau SMS layanan pengaduan jika ada gangguan keamanan
Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
Fasilitas penumpang ekonomi reguler sudah lengkap tetapi TV/Video/Audio, Kipas Angin/AC, dan pengeras suara tidak digunakan	Penggunaan TV/Video/Audio, Kipas Angin/AC dan pengeras suara di ruang penumpang ekonomi reguler sebaiknya diaplikasikan dengan baik	Agar menambah kenyamanan penumpang diatas kapal
Tidak tersedia kursi <i>reclining/declining</i> dan kursi sofa panjang dengan sandaran berlapis busa dari <i>upholstery</i> di ruang penumpang non ekonomi reguler	Penambahan kursi <i>reclining/declining</i> dan kursi sofa panjang dengan sandaran berlapis busa dari <i>upholstery</i> di ruang penumpang non ekonomi reguler	Agar menambah kenyamanan penumpang saat berada diatas kapal
Tidak tersedia ruang ibu menyusui tetapi tidak ada kursi/sofa dengan sandaran tangan	Penambahan kursi/sofa dengan sandaran tangan di ruang ibu menyusui	Penambahan Kursi/sofa dengan sandaran tangan untuk mempermudah kegiatan menyusui ibu dan anak.
Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
Tidak tersedia Informasi pelayanan tentang perjalanan kapal yang	Perlu penambahan informasi pelayanan perjalanan kapal yang	Agar penumpang mengetahui informasi perjalanan kapal

disampaikan kepada pengguna jasa dalam bentuk audio dengan intensitas 20dB lebih besar dari kebisingan	disampaikan dalam bentuk audio dengan intensitas 20dB lebih besar dari kebisingan	
Tidak tersedia layanan penumpang reguler dengan fasilitas ruang yang memiliki 1 (satu) meja kerja dan terdapat petugas informasi	Penambahan layanan penumpang reguler dengan fasilitas ruang yang memiliki 1 (satu) meja kerja dan terdapat petugas informasi/pramugari	Untuk mempermudah penumpang mengetahui informasi tentang gangguan dan perjalanan kapal
Tidak terdapat fasilitas bagasi penumpang yang aman dan mudah dinajngkau dalam penempatan barang	Perlu penambahan fasilitas bagasi penumpang yang aman dan mudah dijangkau untuk menempatkan barang bawaan diatas kapal	Memberikan kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa untuk menempatkan barang
Belum tersedia <i>mobile ramp</i> untuk memudahkan akses penumpang berkebutuhan khusus menuju keatas kapal	Perlu penambahan <i>mobile ramp</i> agar memudahkan akses penumpang berkebutuhan khusus menuju keatas kapal	Agar memudahkan akses penumpang berkebutuhan khusus menuju keatas kapal
Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat

Belum tersedia kursi roda dan tempat khusus penumpang <i>difable</i> dengan tanda yang mudah terlihat dan dilengkapi tali pengikat.	Penambahan kursi roda dan tempat khusus penumpang <i>difable</i> dengan tanda yang mudah terlihat dan dilengkapi pengikat untuk penempatan kursi roda.	Agar penumpang berkebutuhan khusus merasa nyaman dan aman ketika berada diatas kapal
Tidak tersedia akses prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus diatas kapal	Penambahan akses prioritas penumpang berkebutuhan khusus agar seperti pusat informasi	Untuk mempermudah akses penumpang berkebutuhan khusus diatas kapal
Belum tersedia Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas (<i>difable</i>) untuk memudahkan akses menuju ke toilet	Penambahan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas (<i>difable</i>) untuk memudahkan akses menuju ke toilet seperti pegangan di dinding kapal	Untuk mempermudah penumpang penyandang disabilitas (<i>difable</i>) saat berada diatas kapal

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis, maka dari permasalahan yang ada dapat disimpulkan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil survei yang dilakukan dapat disimpulkan kapal yang beroperasi pada lintasan Hunimua-Waipirit belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Berdasarkan perhitungan presentase kesesuaian standar pelayanan penumpang diatas kapal tidak ada yang mencapai 100% maka hasil Presentase kesesuaian di atas KMP. Terubuk sebesar 52,94%, di atas KMP. Rokatenda sebesar 47,05% , di atas KMP. Inelika sebesar 52,94%, di atas KMP. Tanjung Koako sebesar 41,17% dan di atas KMP. Sardinela 47,05%.
2. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian yang dilakukan jenis pelayanan penumpang di atas kapal lintasan Hunimua-Waipirit pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditambah dan diperbaiki oleh pihak regulator dan operator kapal yaitu fasilitas kesehatan dilengkapi dengan tandu dan oksigen, petugas keamanan, informasi gangguan keamanan di setiap sisi kapal, fasilitas ruang ibu menyusui ditambahkan kursi/sofa dengan sandaran tangan, fasilitas layanan ruang penumpang ekonomi reguler dilengkapi dengan TV/Audio/Video yang berfungsi, fasilitas layanan ruang penumpang non ekonomi reguler ditambahkan kursi *reclining/declining*, fasilitas bagasi penumpang, fasilitas

toilet reguler yang bersih dan tidak berbau, informasi pelayanan dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus pada aspek kesetaraan.

B. Saran

Adapun saran dari kesimpulan diatas antara lain :

1. Pihak regulator dan operator kapal harus meningkatkan pelayanan penumpang diatas kapal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 serta disediakannya petugas khusus untuk melakukan monitoring dan pengecekan rutin yang bertugas memberikan penilaian dalam pemenuhan pelayanan penumpang yang terkait dengan aspek keselamatan dan kesehatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan/keterjangkauan, dan aspek kesetaraan.
2. Perlunya pengawasan untuk lebih melihat ketentuan persyaratan pelayanan yang ditetapkan dalam pelayanan terhadap penumpang untuk meningkatkan kenyamanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa. Dengan mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai, menambah pelayanan yang belum tersedia, memperbaiki fasilitas yang tidak layak digunakan serta menambah fasilitas yang belum sesuai dengan tolak ukur yang telah dipersyaratkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 agar pelayanan terhadap penumpang dapat maksimal dan berjalan dengan baik sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan yang ada diatas kapal yang beroperasi di lintasan Hunimua-Waipirit.