

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Hukum**

Dasar hukum yang mengatur tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
  - a. Pasal 1 ayat (3)  
Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
  - b. Pasal 1 ayat (36)  
Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yaitu 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.
  - c. Pasal 22 ayat (1)  
Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang kendaraan beserta muatannya.

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009

Pada Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan terdapat beberapa pasal yang menyangkut Standar pelayanan penumpang di pelabuhan antara lain:

- a. Pasal 1 ayat (1)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan 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.
  - b. Pasal 1 ayat (9)

Penyelenggaraan pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
    - a. Pasal 1 ayat (1)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
    - b. Pasal 1 ayat (2)

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

- c. Pasal 1 ayat (5)

Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.
- d. Pasal 1 ayat (8)

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- e. Pasal 2 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.
- f. Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

  - 1) Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan; dan
  - 2) Standar Pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.
- g. Pasal 3 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

  - 1) Keselamatan
  - 2) Keamanan
  - 3) Keandalan/keteraturan
  - 4) Kenyamanan
  - 5) Kemudahan/keterjangkauan
  - 6) Kesetaraan
- h. Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolok ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan lintas utama yang berisi sebagai berikut :

1) Keselamatan

Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telpon darurat, petugas kesehatan, perlengkapan (P3K), Kursi roda, tandu.

2) Keamanan

Adanya fasilitas seperti CCTV, adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.

3) Keandalan/keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

4) Kenyamanan

Adalah kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :

a) Ruang tunggu

Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m<sup>2</sup>. Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%.

b) Toilet

Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.

c) Mushalla

Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%.

d) Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.

- e) Fasilitas pengatur suhu  
Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27° C.
  - f) Fasilitas lajur penumpang  
Untuk memudahkan penumpang pada saat masuk ke kapal maka perlu dipisahkan dengan lajur kendaraan.
- 5) Kemudahan/keterjangkauan  
Informasi pelayanan di sampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa, informasi dalam bentuk visual dan diletakan di tempat yang strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi disampaikan 10 menit setelah terjadi gangguan, intensitas suara 20 dB.
- 6) Kesetaraan  
Fasilitas yang disediakan bagi pengguna jasa difable terdapat *mobile ramp* dengan ketinggian maksimum 20” untuk penyambung dari *platform* ke kapal. Dan ruang ibu menyusui serta fasilitas yang lengkap.
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi No Per.04/Men/1980 P Tentang Syarat-Syarat Pemasangan Dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan. Terdapat pada lampiran BAB II Pasal 4 yang berbunyi :
- 1) Setiap satu atau kelompok alat pemadam api ringan harus ditempatkan pada posisi yang mudah dilihat dengan jelas, mudah dicapai dan diambil serta dilengkapi dengan pemberian tanda pemasangan.
  - 2) Pemberian tanda pemasangan tersebut ayat (1) harus sesuai dengan lampiran I.
  - 3) Tinggi pemberian tanda pemasangan tersebut ayat (1) adalah 125 cm dari dasar lantai tepat diatas satu atau kelompok alat pemadam api ringan bersangkutan.

- 4) Pemasangan dan penempatan alat pemadam api ringan harus sesuai dengan jenis dan penggolongan kebakaran seperti tersebut dalam lampiran 2.
  - 5) Penempatan tersebut ayat (1) antara alat pemadam api yang satu dengan lainnya atau kelompok satu dengan lainnya tidak boleh melebihi 15 meter, kecuali ditetapkan lain oleh pegawai pengawas atau ahli keselamatan Kerja.
  - 6) Semua tabung alat pemadam api ringan sebaiknya berwarna merah.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui Dan/Atau Memerah Air Susu Ibu.
- Pasal 10 dimaksud dalam pasal 9 ayat (2) paling sedikit meliputi:
- a. tersedianya ruangan khusus dengan ukuran minimal 3x4 m<sup>2</sup> dan/atau disesuaikan dengan jumlah pekerja perempuan yang sedang menyusui;
  - b. ada pintu yang dapat dikunci, yang mudah dibuka/ditutup;
  - c. lantai keramik/semen/karpet;
  - d. memiliki ventilasi dan sirkulasi udara yang cukup;
  - e. bebas potensi bahaya di tempat kerja termasuk bebas polusi;
  - f. lingkungan cukup tenang jauh dari kebisingan;
  - g. penerangan dalam ruangan cukup dan tidak menyilaukan;
  - h. kelembapan berkisar antara 30-50%, maksimum 60%; dan tersedia wastafel dengan air mengalir untuk cuci tangan dan mencuci peralatan.
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran
- Lampiran BAB III Hal : 40
- a. Semua kantor harus memiliki karyawan yang terlatih P3K dan mempunyai sertifikat P3K yang bertaraf nasional.

- b. Fasilitas P3K harus di tempatkan pada tempat yang mudah dijangkau.
  - c. Tempat kerja yang besar harus mempunyai Pusat P3K dengan persyaratan:
    - 1) memiliki peralatan yang memadai, mudah diidentifikasi, kebersihan yang selalu terjaga, dan tercatat dengan baik.
    - 2) penerangan dan ventilasi yang mencukupi.
    - 3) Penyediaan sediaan medis yang cukup untuk pengobatan, bidai, tandu dan obat-obatan harus disediakan.
    - 4) mempunyai air mengalir yang bersih.
    - 5) mempunyai kelengkapan seperti tandu/usungan, dan telephone.
  - d. Ada SPO rujukan kasus penyakit ataupun kecelakaan.
  - e. Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi paling sedikit dengan obat untuk kompres, perban, gauze yang steril, antiseptik, plester, forniquet, gunting, splint, dan perlengkapan gigitan ular.
  - f. Isi dari kotak obat-obatan dan alat P3K harus diperiksa secara teratur dan harus dijaga supaya tetap berisi (tidak boleh kosong).
  - g. Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi keterangan/instruksi yang mudah dan jelas sehingga mudah dimengerti.
7. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2015 tentang Rambu dan Papan Informasi Bencana.
- Pasal 7 ayat (1) Rambu Petunjuk bencana terdiri atas:
- a. Rambu tempat berkumpul sementara;
  - b. Rambu tempat pengungsian ;
  - c. Rambu lokasi posko;
  - d. Rambu tempat untuk membuat api;
  - e. Rambu arah jalur evakuasi;
  - f. Rambu arah tempat pengungsian,dan;
  - g. Rambu petunjuk dengan kata.

Pasal 7 Ayat (3) rambu petunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan f memiliki warna dasar hijau, garis tepi putih, lambang putih, dan warna huruf atau angka putih

8. Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK.4608/AP.005/DRJD/2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Merupakan aturan penjelas dan bersifat /lebih rinci mengenai standar pelayanan minimal. Pada Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor 4608 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan terdapat aturan-aturan yang menyebutkan tentang pelayanan penumpang di pelabuhan seperti pada Bab II pasal 2 ayat 2 yaitu standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan terdiri atas
  - a. Standar pelayanan minimal untuk pelayanan penumpang
  - b. Standar pelayanan minimal untuk pemuatan kendaraan
  - c. Standar pelayanan minimal untuk pengoperasian kapal

## 2.2 Landasan Teori

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

### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Bambang Triatmodjo (2010), pelayanan pelabuhan yang baik, dalam arti aman dan efisien, sebagai Pengguna pelabuhan (kapal, barang dan penumpang) adalah modal dasar perkembangan suatu pelabuhan dapat beroperasi dan beraktivitas dengan aman serta efektif di pelabuhan.

Untuk itu pelabuhan harus bisa menyediakan beberapa kondisi berikut ini: a. Adanya kualitas infrastruktur pelabuhan yang memadai, modern, bersih dan terpelihara baik (dermaga dan terminal yang bersih, tidak ada waktu tunggu karena antrian atau kerusakan alat).



- a. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif dan efisien; seperti pemanduan, operasi penundaan, penambatan, *mooring* dan *unmooring*, komunikasi, prosedur *clearance* kapal, aktivitas bongkar muat yang berkualitas, pemeriksaan-pemeriksaan yang relevan , penegakan peraturan serta prosedur keselamatan yang tegas.
  - b. Operasi peralatan penanganan barang yang aman, efisien, manajemen bongkar muat yang professional, pekerja pelabuhan yang terlatih, manajemen pelabuhan yang efektif, operasi pengawasan dermaga serta terminal, optimasi keselamatan kapal dan *turn aroundtime* di pelabuhan.
  - c. Prosedur dan komunikasi yang lancar, efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat serta organisasi manajemen pelabuhan.
2. Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

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

3. Klasifikasi Standar pelayanan penumpang

a. Keselamatan

Keselamatan di pelabuhan harus memiliki alat keselamatan dan kesehatan yaitu tersedianya alat penyelamatan darurat dalam bahaya. Adapun fasilitas keselamatan yang harus disediakan yaitu alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, serta titik kumpul evakuasi. Pelabuhan juga harus memiliki alat kesehatan berupa perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan jika dalam keadaan darurat atau bahaya.

Tabel 2. 1 Aspek Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alat pemadam kebakaran</li> <li>✓ Petunjuk jalur evakuasi</li> <li>✓ Titik kumpul evakuasi</li> <li>✓ Nomor telpon darurat</li> </ul>
b.	Informasi Dan Fasilitas Kesehatan	Informasi Ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Petugas Kesehatan</li> <li>✓ Perlengkapan P3K</li> <li>✓ Kursi Roda</li> <li>✓ Tandu</li> </ul>

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015

#### b. Keamanan

Untuk memiliki pelayanan yang baik penyedia jasa hendaknya memperhatikan faktor keamanan atas suatu jasa yang diberikan. Pengelola pelabuhan juga harus menyediakan fasilitas gangguan keamanan seperti stiker yang mencantumkan kontak yang dapat dihubungi bila dalam keadaan darurat.

Tabel 2. 2 Aspek Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a.	Petugas Keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah untuk dilihat	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam
b.	Fasilitas keamanan	Peralatan Mencegah Tindak Kriminal	Ketersediaan CCTV	CCTV dapat berfungsi dengan baik
c.	Informasi gangguan keamanan	Informasi nomor telepon atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis	Ketersediaan	Ada operator yang menerima dan menindak lanjuti
d.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan dan aman	Intensitas cahaya	200-300 lux

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015

c. Keandalan atau Keteraturan

Untuk memberikan layanan yang baik penyedia jasa harus menyediakan petugas atau layanan yang cepat dan tepat sehingga waktu yang digunakan lebih efisien bila petugas dapat cepat dalam pelayanan yang diberikan. Salah satunya yaitu menyediakan petugas loket yang dapat melayani pembelian tiket dengan maksimum 5 menit per nama penumpang.

Tabel 2. 3 Aspek Keandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi di sesuaikan dengan calon penumpang	Waktu	5 menit untuk 1 orang penumpang

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015

d. Kenyamanan

Penyedia jasa harus memberikan rasa aman kepada pengguna jasa dalam pelayanan yang diberikan. Faktor dalam kenyamanan berupa :

- a. Tersedianya ruang tunggu dengan luasan tempat duduk 0,6 perorang serta kondisi ruang tunggu yang bersih 100% dan tidak berbau.
- b. Tersedianya toilet pada pelabuhan untuk pengguna jasa dengan klasifikasi perbedaan toilet wanita dan pria dimana jumlah toilet wanita harus lebih banyak di bandingkan toilet pria dengan keadaan bersih 100 % serta tidak berbau.
- c. Memiliki fasilitas tempat ibadah dalam keadaan bersih.  
Tersedianya lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.

Tabel 2. 4 Aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
A	Ruang Tunggu	Ruangan/ tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/ atau ruangan terbuka)	Luas	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m
			Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang
B	Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Kondisi dan ketersediaan	Tersedia musholla
				Area bersih 100% dan tidak berbau
C	Lampu penerangan	Sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux
D	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas sirkulasi udara AC / kipas angin	Suhu	Suhu dalam ruang tunggu 27°C
E	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria
			Kondisi	area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015

e. Kemudahan atau Keterjangkauan

Penyedia jasa harus menyediakan sarana pelayanan yang terjangkau oleh pengguna jasa. Fasilitas pelayanan berupa papan informasi gangguan perjalanan, papan informasi jadwal serta tarif yang berlaku, informasi angkutan lanjutan dan tersedianya tempat parkir pada pelabuhan dengan luasan yang disesuaikan dengan lahan.

Tabel 2. 5 Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a	Informasi pelayanan	Informasi yang diberikan kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Denah/<i>layout</i></li> <li>✓ Nama dermaga</li> <li>✓ Jadwal kedatangan dan keberangkatan</li> <li>✓ Tujuan</li> <li>✓ Tarif</li> <li>✓ Peta jaringan lintas pelayanan</li> </ul>	Tempat	Informasi visual diletakkan di tempat yang strategis yang mudah dilihat
			Kondisi	dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada
b	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu dan intensitas suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar (20dB)
c	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan ke pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ jenis angkutan</li> <li>✓ Lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan</li> <li>✓ Jadwal keberangkatan dan kedatangan</li> <li>✓ Tujuan</li> <li>✓ Tarif</li> </ul>	Tempat	Penempatan Mudah terlihat dan jelas terbaca

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015

#### f. Kesetaraan

Operator pelabuhan harus menyediakan sarana bagi penumpang dengan kebutuhan khusus seperti tersedianya *mobile ramp* (alat bantu bagi penumpang disabilitas untuk naik ke kapal) dengan kemiringan *mobile ramp* 20° serta ruang ibu menyusui.

Tabel 2. 6 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a	Fasilitas bagi penumpang Difabel	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa Difabel	Aksesibilitas	Terdapat <i>Mobile Ramp</i> dengan kemiringan 20° untuk menyambung dari <i>Platform</i> (lantai dermaga) ke kapal
b	Ruang ibu menyusui	Ruang / tempat yang disediakan untuk ibu menyusui	Jumlah	tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015

