

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Angkutan Penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

2. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan.

- a. Pasal 1 angka 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 dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

- b. Pasal 1 angka 2

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

c. Pasal 1 angka 9

Penyelenggara Pelabuhan adalah otoritas Pelabuhan atau unit penyelenggaraan Pelabuhan.

d. Pasal 1 angka 11

Unit penyelenggara Pelabuhan adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

e. Pasal 1 angka 13

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

3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

a. Pasal 1 angka 1

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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.

b. Pasal 1 Angka 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 angka 5

Penyedia jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan /atau penyedia jasa Pelabuhan penyeberangan.

d. Pasal 1 angka 8

Standar pelayanan adalah tolak 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 penumpang angkutan 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 di Pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi :

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Keandalan/keteraturan;
- d. Kenyamanan;
- e. Kemudahan/keterjangkauan.

h. Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolak ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan lintas utama yang berisi sebagai berikut :

a. 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.

b. Keamanan

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

c. Keandalan/keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

d. Kenyamanan

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

1) Ruang tunggu

Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m². Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%.

2) 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.

3) Mushalla

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

4) Lampu penerangan

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

5) Fasilitas pengatur suhu

Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27°C.

6) Fasilitas lajur penumpang

Untuk memudahkan penumpang pada saat masuk ke kapal maka perlu dipisahkan dengan lajur kendaraan.

e. 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.

f. 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.

2.2 Landasan Teori

Adapun teori-teori yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Transportasi

Menurut Fidel Miro (2013) pada halaman 4 (empat), Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

2. Standar Pelayanan Minimal

Menurut AbuBakar (2013) pada halaman 56 (lima enam), 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. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas :

a. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Penumpang

Standar pelayanan minimal untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud adalah pelayanan yang telah memenuhi persyaratan pelayanan kenyamanan, konstruksi kapal untuk pelayanan penumpang, dan jalan penumpang keluar/masuk kapal (*gang way*).

b. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Pemuatan Kendaraan

Standar pelayanan minimal untuk pelayanan pemuatan kendaraan sebagaimana dimaksud adalah pelayanan yang telah memenuhi persyaratan tentang pintu rampa dan ruang untuk kendaraan.

c. Standar Pelayanan Minimal untuk Pengoperasian Kapal

Standar pelayanan minimal pengoperasian kapal sebagaimana dimaksud adalah pelayanan yang telah memenuhi persyaratan jumlah frekuensi keberangkatan kapal dan jadwal pengoperasian kapal penyeberangan.

3. Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

a. Menurut Kirom, (2010) pada halaman 43 (empat tiga), 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.

b. Menurut Triatmodjo (2010) pada halaman 32 (tiga dua), 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 dan efektif di Pelabuhan. Maka dari itu Pelabuhan harus menyediakan beberapa kondisi sebagai berikut :

- 1) 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).
- 2) 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 dan penegakan peraturan dan prosedur keselamatan yang tegas.
- 3) Operasi peralatan penanganan barang yang aman dan efisien, manajemen bongkar muat yang profesional dan pekerja pelabuhan yang terlatih, manajemen pelabuhan yang efektif, operasi pengawasan dermaga dan terminal, optimasi keselamatan kapal dan *turn around time* di pelabuhan.
Prosedur dan komunikasi yang lancar dan efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat dan organisasi manajemen pelabuhan.