

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

Analisis ini dilakukan untuk menilai tingkat pelayanan penumpang diatas kapal yang harus memenuhi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Tujuan analisa ini untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang di atas kapal dengan kondisi eksisting lintasan Ketapang-Gilimanuk. Analisis kesesuaian yang dilakukan sebagai berikut :









5.1.1 Analisa Klasifikasi atau Indikator Standar Pelayanan Penumpang Dengan Kondisi Eksisting









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










Tabel 5.1 Aspek Keselamatan












No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
1.	Informasi Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan	Tersedia pemberian informasi visual/ audio				
				Tidak tersedia	Tidak Tersedia	
2.	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	 Tersedia 24 unit di atas kapal.	 Tersedia 20 unit di atas kapal	 Tersedia 23 unit di atas kapal	 Tersedia 25 unit di atas kapal

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		<i>Sprinkler</i> atau Alarm Pendetreksi Asap	 <p>Tersedia dan masih berfungsi</p>	 <p>Tersedia dan masih berfungsi</p>	 <p>Tersedia dan masih berfungsi</p>	 <p>Tersedia dan masih berfungsi</p>
		<i>Life Jacket</i>	 <p>Tersedia 481 buah <i>life jacket</i> dewasa tersedia 55 buah <i>life jacket</i> anak</p>	 <p>Tersedia 170 buah <i>life jacket</i> dewasa tersedia 30 buah <i>life jacket</i> anak</p>	 <p>Tersedia 488 buah <i>life jacket</i> dewasa tersedia 46 buah <i>life jacket</i> anak</p>	 <p>Tersedia 343 buah <i>life jacket</i> dewasa tersedia 46 buah <i>life jacket</i> anak</p>

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis	KMP. Dharma Rucitra
		<i>Life Buoy</i>	 <p>Tersedia 8 unit <i>life buoy</i> di atas kapal.</p>	 <p>Tersedia 14 unit <i>life buoy</i> diatas kapal</p>	 <p>Tersedia 8 unit <i>life buoy</i> diatas kapal</p>	 <p>Tersedia 15 unit <i>life buoy</i> diatas kapal</p>
		<i>Life Raft</i>	 <p>Tersedia 16 unit <i>life raft</i> diatas kapal.</p>	 <p>Tersedia 10 unit <i>life raft</i> diatas kapal</p>	 <p>Tersedia 7 unit <i>life raft</i> di atas kapal</p>	 <p>Tersedia 8 unit <i>life raft</i> di atas kapal</p>

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Sekoci	 <p>Tersedia 2 unit sekoci di atas kapal</p>	 <p>Tersedia 2 unit sekoci di atas kapal</p>	 <p>Tersedia 1 unit sekoci di atas kapal</p>	 <p>Tersedia 1 unit sekoci di atas kapal</p>
		Petunjuk Jalur Evakuasi				
		Titik kumpul evakuasi				

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
3.	Fasilitas Kesehatan	Ruang Medis				
		Tempat Tidur				
		Tandu		Tidak tersedia tandu	Tidak tersedia tandu	Tidak tersedia tandu

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Kursi Roda				
		Obat-obatan				
		Tabung Oksigen			Tidak tersedia tabung oksigen	

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Perlengkapan P3K	 <ul style="list-style-type: none"> -Kapas tidak terbungkus -Kasa steril -Plester cepat -Salep -Obat-obatan 	 <ul style="list-style-type: none"> -Kapas berbungkus -Alkohol 70% -Obat-obatan -Betadin -Plester Kilat 	 <ul style="list-style-type: none"> -Kasa Steril -Obat-obatan -Kapas -Betadin -Alkohol 70% 	 <ul style="list-style-type: none"> -Alkohol 70% -Kapas -Kasa Steril -Obat-obatan -Betadin



Sumber : Hasil Survei,2021.

Berdasarkan hasil survei Aspek Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan diatas kapal sudah memenuhi standar pelayanan penumpang akan tetapi tandu tidak layak digunakan, tidak tersedia tabung oksigen dan kondisi ruang medis kotor.

2. Aspek Keamanan

Tabel 5.2 Aspek Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
1.	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	 <p>Tersedia 15 unit CCTV yang tersebar di atas kapal</p>	 <p>Tersedia 10 unit CCTV yang tersebar di atas kapal</p>	 <p>Tersedia 12 unit CCTV yang tersebar di atas kapal</p>	 <p>Tersedia 14 unit CCTV yang tersebar di atas kapal</p>
2.	Petugas Keamanan	Petugas berseragam 1 (satu) orang		Tidak terdapat petugas keamanan	Tidak terdapat petugas keamanan	Tidak terdapat petugas keamanan








No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
3.	Informasi Gangguan Keamanan	Nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan	Tidak terdapat informasi gangguan keamanan	Tidak terdapat informasi gangguan keamanan		







Sumber : Hasil Survei, 2021.







Berdasarkan hasil survei aspek keamanan diatas kapal sudah memenuhi standar pelayanan penumpang akan tetapi 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









Tabel 5.3 Aspek Kenyamanan













No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
1.	Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Tinggi ruang 1.90m	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		Tempat duduk penumpang lebar 50cm dan panjang 50cm				
		Kipas angin/AC	 Tidak di fungsikan		Tersedia	 tidak difungsikan














No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		TV/Vidio/ Audio	 Tidak di fungsikan	Tidak tersedia	Tidak tersedia	
		Tempat sampah	 Sesuai	 Sesuai	Tersedia	 Sesuai
		Area bersih 100%	 Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai










No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Pengeras suara	 Pengeras suara tidak digunakan	Tidak tersedia	 Tersedia pengeras suara	 Tersedia pengeras suara
		Terdapat Ventilasi	 Ditempatkan di ruangan terbuka	 Ditempatkan di ruangan terbuka	Sesuai	 Tersedia ventilasi
2.	Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Tinggi ruangan paling rendah 1.90m	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai



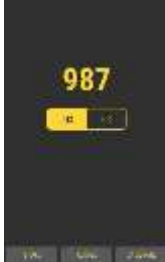







No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Tempat duduk dengan sandaran tangan, dilapisi bantalan dan sandaran jok pada ruangan tertutup lebar 50cm dan panjang 50cm	 <p>Tersedia tempat duduk dengan sandaran tangan dilapisi bantalan dan sandaran jok</p>	 <p>Tersedia tempat duduk tetapi tidak dilengkapi dengan sandaran tangan</p>	 <p>Tersedia tempat duduk tidak dilengkapi sandaran</p>	 <p>Tersedia tempat duduk tidak dilengkapi dengan sandaran tangan</p>
		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. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Kursi sofa berlapis busa	belum tersedia kursi sofa berlapis busa	Belum tersedia kursi sofa berlapis busa	belum tersedia kursi sofa berlapis busa	belum tersedia kursi sofa berlapis busa
		AC	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi
		TV/Vidio/ Audio	 Berfungsi	 Tidak berfungsi	 Tidak berfungsi	 Tidak berfungsi
		Tempat sampah				

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Area bersih 100%	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		Pengeras suara	 Tidak berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi	 Berfungsi
		Terdapat ventilasi	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai
3.	Toilet Reguler	1 toilet untuk 50 orang	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		Bersih tidak berbau	Area bersih dan tidak berbau	Area kotor dan berbau	Area kotor dan berbau	Area bersih dan tidak berbau
4.	Musholla	Tempat Wudhu	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai
		Alat solat	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai
		Karpet	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai
		Kipas angin	 Tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
5.	Ruang Menyusui	Kursi/sofa dengan sandaran tangan	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>
		AC/Kipas Angin/ Ventilasi	 <p>Tersedia</p>	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tersedia
	Lampu Penerangan	200-300 lux	 <p>Titik 1=118Lux</p>	 <p>Titik 1=914lux</p>	 <p>Titik 1=959lux</p>	 <p>Titik 1=1178lux</p>

			 <p>Titik 2=160Lux</p>	 <p>Titik 2=815lux</p>	 <p>Titik 3=747lux</p>	 <p>Titik 2=987lux</p>
			 <p>Titik 3=105Lux</p>	 <p>Titik 3=481lux</p>	 <p>Titik 3=815lux</p>	 <p>Titik 3=1415lux</p>
			 <p>Titik 4=109Lux</p>	 <p>Titik 4=987lux</p>	 <p>Titik 4=654lux</p>	 <p>Titik 4=1352lux</p>
		Rata-rata	123lux	799lux	793lux	1.233lux

6.	Dapur/ Kantin/ Kafeteria	Tidak ditempatka n di geladak kendaraan	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>
		Memakai kompor listrik	 <p>Sesuai</p>	Tidak terdapat kompor	Belum menggunakan kompor listrik	Sudah memakai kompor listrik
		Memiliki ventilasi	 <p>Sesuai</p>	Sesuai	 <p>Sesuai</p>	 <p>Sesuai</p>









Sumber : Hasil Survei,2021.







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

Tabel 5.4 Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
1.	Informasi Pelayanan	Informasi dalam bentuk visual dan mudah terlihat				
			Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai

		Informasi dalam bentuk audio harus terdengar jelas 20dB dari kebisingan	 	 	 	 
2.	Fasilitas Layanan penumpang Reguler	Memiliki ruangan dan 1 (satu) meja kerja	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia
3.	Fasilitas bagasi penumpang	Bagasi tempat barang bawaan	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia

4.	Gang/Jalan	-100 penumpang jarak 800mm -lebih 100 penumpang 100cm -diatas 1000 penumpang 120cm	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai
5.	Tangga	-Lebar 100cm -Sudut kemiringan tidak melebihi 45° -Tidak licin dan bersih	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai	 Sesuai









Sumber : Hasil Survei,2021.

Berdasarkan survei aspek kemudahan/keterjangkauan diatas kapal terdapat pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan penumpang diantaranya tidak ada informasi dalam bentuk audio harus terdengar jelas 20dB dari kebisingan di informasi pelayanan, tidak tersedia fasilitas layanan penumpang reguler, dan tidak tersedia fasilitas bagasi penumpang.

5. Kesesuaian Aspek Kesetaraan

Tabel 5.5 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	<i>Mobile ramp</i> khusus dengan kemiringan maksimum 20° ke kapal	 <i>Mobile ramp</i> hanya untuk keluar dan masuk kendaraan	 <i>Mobile ramp</i> hanya untuk keluar dan masuk kendaraan	 <i>Mobile ramp</i> hanya untuk keluar dan masuk kendaraan	 <i>Mobile ramp</i> hanya untuk keluar dan masuk kendaraan
		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

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting			
			KMP. Prathita IV	KMP. Munic V	KMP. Agung Wilis 1	KMP. Dharma Rucitra
		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
		Kemudahan akses ke toilet	 <p>Tidak tersedia kemudahan akses ke toilet</p>	 <p>Tidak tersedia akses kemudahan menuju toilet</p>	 <p>Tidak tersedia kemudahan akses ke toilet</p>	 <p>Tidak tersedia kemudahan akses ke toilet</p>
		Ruang ibu menyusui	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>	 <p>Tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan</p>

Sumber : Hasil Survei, 2021

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 20° ke kapal, tidak tersedia kursi roda, tidak tersedia akses prioritas, dan tidak tersedia kemudahan akses ke toilet

5.1.2 Analisa Presentase Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang

1. Presentase Kesesuaian KMP. Prathita IV

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Prathita IV lintasan Ketapang-Gilimanuk, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.6 :

Tabel 5.6 Hasil penelitian KMP. Prathita IV

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Prathita IV	
		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. Prathita IV	
		Sesuai	Tidak Sesuai
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan		√
2.	Fasilitas Layanan Penumpang Reguler		√
3.	Fasilitas Bagasi Penumpang		√
4.	Gang/Jalan	√	
5.	Tangga	√	
e.	Kesetaraan		
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		12	7

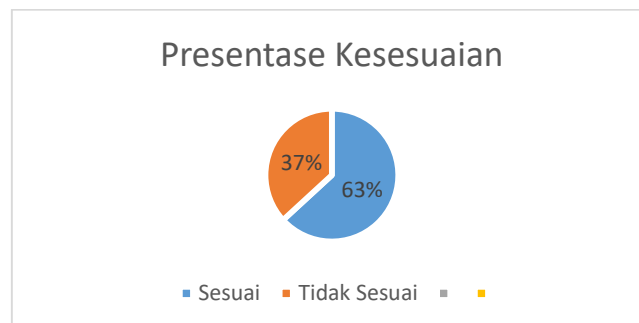
Sumber : Hasil survei,2021.

Perhitungan presentase kesesuaian pelayanan penumpang diatas KMP. Prathita IV sebagai berikut :

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

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{12}{19} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 63,16\%$$



Sumber : Survei,2021.

Gambar 5.1 Grafik Presentase Kesesuaian

2. Presentase Kesesuaian KMP. Munic V

Kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Munic V lintasan Ketapang-Gilimanuk, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.7:

Tabel 5.7 Hasil penelitian KMP. Munic V

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Munic V	
		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	√	
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan	√	

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Munic V	
		Sesuai	Tidak Sesuai
2.	Fasilitas Layanan Penumpang Reguler		√
3.	Fasilitas Bagasi Penumpang		√
4.	Gang/Jalan	√	
5.	Tangga	√	
e. Kesetaraan			
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		11	8

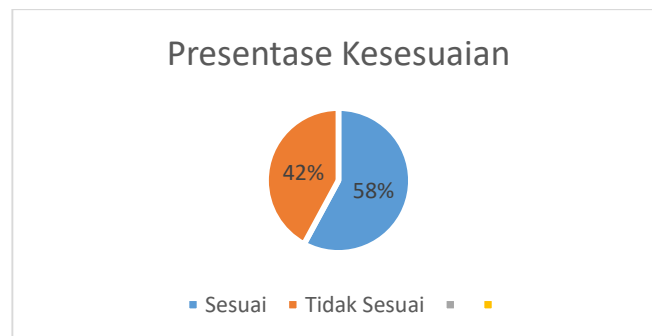
Sumber : Survei,2021.

Perhitungan Presentase kesesuaian pelayanan penumpang di atas KMP. Munic V sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ total jenis pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{11}{19} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 58\%$$



Sumber : Survei,2021.

Gambar 5.2 Grafik Presentase Kesesuaian

3. Presentase Kesesuaian Agung Wilis 1

Kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Agung Wilis 1 lintasan Ketapang-Gilimanuk, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.8 :

Tabel 5.8 Hasil Penelitian KMP. Agung Wilis 1

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Agung Wilis 1	
		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		√
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan	√	

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Agung Wilis 1	
		Sesuai	Tidak Sesuai
2.	Fasilitas Layanan Penumpang Reguler		√
3.	Fasilitas Bagasi Penumpang		√
4.	Gang/Jalan	√	
5.	Tangga	√	
e. Kesetaraan			
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		10	9

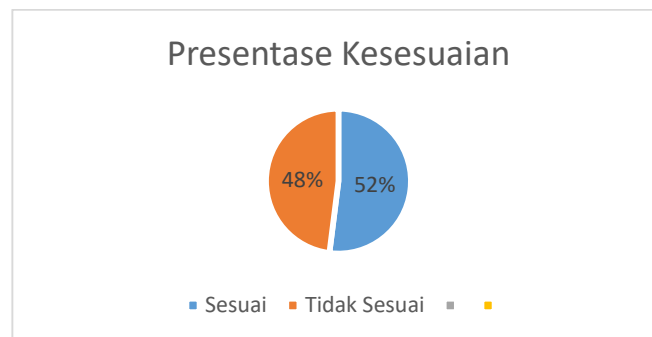
Sumber : Survei,2021.

Perhitungan Presentase kesesuaian pelayanan penumpang di atas KMP. Agung Wilis 1 sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ total jenis pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{10}{19} \times 100\%$$

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



Sumber : Survei,2021.

Gambar 5.3 Grafik Presentase Kesesuaian

4. Presentase kesesuaian KMP. Dharma Rucitra

Kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Dharma Rucitra lintasan Ketapang-Gilimanuk, maka kondisi pelayanan penumpang pada tabel 5.9 :

Tabel 5.9 Hasil penelitian KMP. Dharma Rucitra

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Dharma Rucitra	
		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	√	
d.	Kemudahan/Keterjangkauan		
1.	Informasi Pelayanan	√	

No	Jenis pelayanan	Kondisi diatas KMP. Dharma Rucitra	
		Sesuai	Tidak Sesuai
2.	Fasilitas Layanan Penumpang Reguler		√
3.	Fasilitas Bagasi Penumpang		√
4.	Gang/Jalan	√	
5.	Tangga	√	
e. Kesetaraan			
1.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
Jumlah		15	4

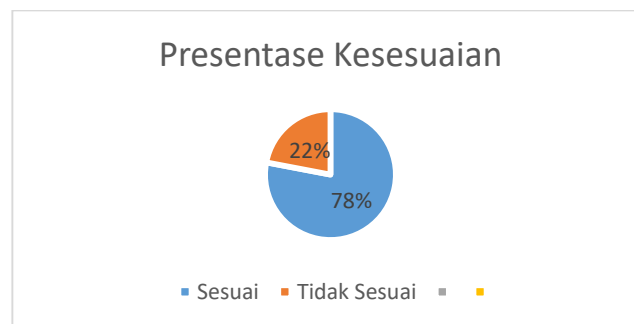
Sumber : Survei,2021.

Perhitungan Presentase kesesuaian pelayanan penumpang di atas KMP. Dharma Rucitra sebagai berikut :

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ total jenis pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{15}{19} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = 78\%$$



Sumber : Survei,2021.

Gambar 5.4 Grafik Presentase Kesesuaian

5.2 Pemecahan Masalah

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) Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Pihak pengelola kapal harus menyediakan informasi keselamatan dan kesehatan yang dapat diketahui oleh seluruh penumpang di atas kapal seperti papan pengumuman yang dapat di raba agar penumpang berkebutuhan khusus penyandang tuna netra dapat mengetahui informasi tersebut sehingga para penumpang merasa aman dan nyaman. Maka dapat di tambahkan informasi keselamatan untuk penumpang normal dan penumpang tuna netra.



Sumber : Analisis,2021.

Gambar 5.5

Informasi Keselamatan dan Kesehatan

2) Fasilitas Kesehatan

Pihak pengelola kapal harus menyediakan nfasilitas 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,2021.

Gambar 5.6
Fasilitas Kesehatan



Sumber : Google,2021.

Gambar 5.7
Tandu



Sumber: Hasil Survey, 2021.

Gambar 5.8

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, 2021.

Gambar 5.9

Stiker Gangguan Keamanan di Ruang Ekonomi Reguler



Sumber : Analisis,2021.

Gambar 5.10

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,2021.

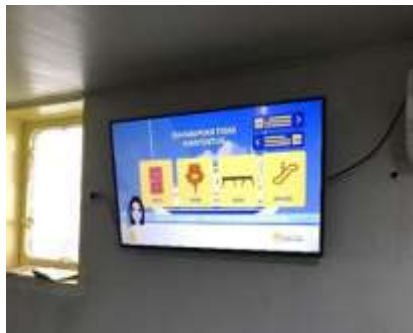
Gambar 5.11

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,2021.

Gambar 5.12

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,2021.

Gambar 5.13

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,2021.

Gambar 5.14

Kursi dengan sandaran tangan

4) Lampu Penerangan

Lampu penerangan yang tersedia diatas KMP. Prathita IV rata-rata hanya 123 lux belum sesuai, hal ini menjadi alasan mengapa perlu pergantian lampu baru atau penambahan lampu penerangan pada ruang tunggu, musholla dan ruang publik lainnya yang harus sesuai dengan intensitas cahaya yang seharusnya. Jenis lampu yang dipakai juga sangat berpengaruh terhadap tingkat intensitas cahaya.

Diketahui : 1 lux = 1,46 watt

1 lux = 1 m²

Lumen = cahaya yang di pancarkan sebuah sumber

Lux = daya pancar cahaya

Standar pencahayaan kapal adalah 200-300 lux

200 lux X 1,46 = 292 watt

Maka minimal 292 watt intensitas cahaya di atas KMP. Prathita IV. Namun, intensitas cahaya di KMP. Munic V, KMP. Agung Wilis 1 dan KMP. Dharma Rucitra sudah sesuai maka harus di pertahankan atau lebih ditingkatkan kembali.

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,2021.

Gambar 5.15

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,2021.

Gambar 5.16

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,2021.

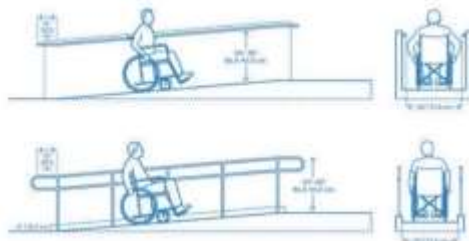
Gambar 5.17

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,2021.

Gambar 5.18

Mobile Ramp

2) Tersedianya kursi roda

KMP. Prathita IV 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,2021.

Gambar 5.19

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,2021.

Gambar 5.20

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,2021.

Gambar 5.21

Kemudahan untuk ke toilet



Sumber : Google,2021.

Gambar 5.22

Kemudahan untuk ke toilet

5.3 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 5.10 :

Tabel 5.10 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 berupa stiker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dilihat	Penambahan informasi gangguan keamanan berupa stiker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dilihat dan diakses	Penumpang dapat mengakses nomor 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
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.
Intensitas cahaya diatas kapal masih kurang, Rata-rata intensitas cahaya tidak sampai 200-300lux sehingga pada malam hari pencahayaan terbatas	Intensitas cahaya diatas kapal harus sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu 200-300lux maka perlu penambahan lampu penerangan	Memberikan kenyamanan dan kemudahan penumpang diatas kapal

Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
Tidak tersedia Informasi pelayanan tentang perjalanan kapal yang disampaikan kepada pengguna jasa dalam bentuk audio dengan intensitas 20dB lebih besar dari kebisingan	Perlu penambahan informasi pelayanan perjalanan kapal yang disampaikan dalam bentuk audio dengan intensitas 20dB lebih besar dari kebisingan	Agar penumpang mengetahui informasi perjalanan kapal
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

Sumber : Hasil survei, 2021.