

# Studi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada KMP. Swarna Kartika

Tri Cahyadi<sup>1\*</sup>, Agus Tjahjono<sup>1</sup>, Paulina Latuheru<sup>2</sup>, Murina Gemilang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, BPSDM Perhubungan  
Jl. Singosari no. 2a Semarang, Jawa Tengah, 50242, Indonesia

<sup>2</sup>Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, BPSDM Perhubungan  
Jl. Sabar Jaya no. 116, Perajen, Banyuasin, Sumatera Selatan, 30963, Indonesia

E-mail: \*tricahyadi23@pip-semarang.ac.id

Diterima: 12 Oktober 2022, disetujui: 29 Mei 2023, diterbitkan *online*: 30 Juni 2023

## Abstrak

Angkutan penyeberangan sangat dibutuhkan sebagai penyedia sarana transportasi antar pulau. Pelabuhan penyeberangan menyediakan sarana keterjangkauan antar pulau tersebut. Pelabuhan Taipa di Sulawesi Tengah telah terhubung dengan Pelabuhan Kariangu (Kalimantan Timur). Rute perintis tersebut telah disediakan oleh pemerintah melalui keberadaan pelabuhan penyeberangan, sedangkan kapalnya disediakan oleh perusahaan swasta dengan dukungan dari pemerintah melalui skema kewajiban pelayanan publik. Terdapat kapal penyeberangan yaitu KMP. Swarna Kartika yang melayani rute tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan survei terhadap kapal tersebut. Sampel dipilih dengan *random sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan angkutan penyeberangan di kapal KMP. Swarna Kartika dan menganalisis aspek yang harus ditingkatkan pada pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan pengoperasian kapal. Hasil penelitian ini adalah tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di KMP. Swarna Kartika mencapai 47,36%, kesesuaian pelayanan pemuatan kendaraan sebesar 57,14%, dan tingkat kesesuaian pada pelayanan operasional kapal sebesar 75%. Tingkat kesesuaian tertinggi ada pada operasional kapal, diikuti oleh pelayanan pemuatan kendaraan. Adapun kesesuaian yang paling rendah adalah pelayanan terhadap penumpang. Tingkat pelayanan kurang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan penyeberangan sehingga kapal tersebut belum memenuhi kesesuaian dengan peraturan yang berlaku. Terdapat indikator yang perlu diperbaiki agar SPM angkutan penyeberangan terpenuhi yaitu aspek pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan pelayanan operasional kapal.

**Kata kunci:** angkutan penyeberangan, kesesuaian, SPM (Standar Pelayanan Minimum), KMP. Swarna Kartika

## Abstract

*Study of Minimum Service Standards for Ferry Transport on KMP. Swarna Kartika: Ferriage transportation is crucial as a means of transportation between islands. The ferry port serves as the connecting infrastructure for inter-island travel. The Taipa Port in Central Sulawesi is linked to the Kariangu Port in East Kalimantan, providing a vital route facilitated by the government through the establishment of ferry terminals. Private companies, with government support under the public service obligation scheme, operate vessels along this route, exemplified by the ferry KMP. Swarna Kartika. The research was carried out using qualitative methods by conducting a survey of the ship and by random sampling. The research aimed: 1) to analyze the level of ferry transportation services on KMP Swarna Kartika; 2) analyze aspects that need to be improved in passenger services, vehicle loading, and ship operations. Level of suitability of passenger service at KMP. Swarna Kartika reached 47.36%, suitability for vehicle loading services was 57.14%, and the level of suitability for services in ship operations was 75%. The level of service is in accordance with the Minimum Service Standards (MSS) for ferry transportation, so the ship does not comply with applicable regulations. Indicators requiring improvement to meet MSS for ferry transportation include passenger service, vehicle loading, and vessel operational service.*

**Keywords:** ferriage transportation, KMP. Swarna Kartika, MSS (Minimum Service Standards), suitability

## 1. Pendahuluan

Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Angkutan penyeberangan memiliki peran yang sangat penting karena menjadi penghubung wilayah yang tidak bisa dijangkau dengan jalur darat [1]. Jalur itu terputus karena adanya perairan dan belum terdapat jalur darat yang memadai untuk dilalui. Oleh karena itu, keberadaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa agar merasa terlayani dengan baik.

Dalam rangka mendukung hal tersebut, standar pelayanan minimal penumpang pada angkutan penyeberangan memiliki nilai yang sangat penting bagi perusahaan dan pihak regulator. Hal tersebut dijadikan sebagai tolok ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal [2]. Perusahaan angkutan pelayaran yang melayani

doi: <http://dx.doi.org/10.25104/transla.v25i1.2295>

2548-4087/ 1411-0504 © 2023 Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi.

Artikel ini open access dibawah lisensi CC BY-NC-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

Nomor akreditasi: (RISTEKDIKTI) 105/E/KPT/2022 (Sinta 3).

lintasan penyeberangan harus mematuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan penyeberangan yang sudah dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan berupa pembekuan dan pencabutan izin [3][4].

KMP. Swarna Kartika diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan SPM angkutan penyeberangan kepada pengguna jasa dengan menyediakan fasilitas-fasilitas di atas kapal yang berpengaruh terhadap keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan, dan keteraturan bagi pengguna jasa di atas kapal. Oleh karena itu, perlu ditetapkan suatu standar pelayanan minimal di kapal yang menjadi acuan mengenai kualitas dalam memberikan pelayanan [5].

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan angkutan penyeberangan di atas KMP. Swarna Katika berdasarkan peraturan yang berlaku dan menganalisis aspek yang harus ditingkatkan pada pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan dan pengoperasian kapal agar sesuai dengan SPM angkutan penyeberangan.

## 2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif [6]. Penelitian kualitatif ini menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video, dan lain-lain [7]. Penelitian dilaksanakan pada Pelabuhan Taipa (Sulawesi Tengah) dan di KMP. Swarna Kartika dari bulan Maret 2022 sampai Mei 2022.

Pendekatan penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan berbagai fakta dan fenomena yang ditemukan yang kemudian dihubungkan antara satu dengan yang lainnya. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis tersebut, kesimpulannya berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan. Penelitian dilakukan untuk meninjau Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada KMP. Swarna Kartika di lintasan Taipa-Kariangau.

Metode analisis digunakan dalam perhitungan untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian SPM di kapal dengan kondisi nyata di atas KMP. Swarna Kartika. Dalam perhitungan ini, cara mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian SPM pada kapal dengan menggunakan kondisi eksisting. Berikut cara perhitungannya:

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{\sum \text{tidak sesuai}}{\sum \text{kesesuaian}} \times 100\% \quad (1)$$

Terdapat dua jenis data pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada penmgumpul data. Data dikumpulkan oleh tim peneliti pada obyek penelitian. Alat-alat yang digunakan untuk memperoleh data primer yaitu meteran, *sound level meter*, dan *lux meter*. Adapun data sekunder diperoleh dari data BPTD (Balai Pengelola Transportasi Darat) Wilayah XX Sulawesi Tengah, Dinas Perhubungan Kota Palu, PT. Jembatan Nusantara, dan Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Tengah. Data yang akan diperoleh yaitu data produktivitas 2 tahun terakhir, data Sumber Daya Manusia (SDM) Pembina Transportasi, data produktivitas 3 tahun terakhir (2017-2019) dari Dinas Perhubungan Kota Palu, dan data karakteristik KMP. Swarna Kartika.

Analisis data dilakukan pada data yang diperoleh terhadap tingkat kesesuaian SPM, perhitungan jumlah *life jacket*, perhitungan jumlah toilet, perhitungan sudut kemiringan tangga, dan jumlah lampu penerangan. Aspek keselamatan yang menjadi SPM pada kapal meliputi: keselamatan (infomasi keselamatan dan kesehatan, fasilitas keselamatan, dan fasilitas kesehatan), keamanan (fasilitas keamanan, petugas keamanan, dan informasi gangguan keamanan), kenyamanan (ruang penumpang ekonomi reguler, ruang penumpang non ekonomi reguler, toilet reguler, mushola, ruang ibu menyusui, lampu

penerangan, dan dapur/kantin/kafetaria), kemudahan (informasi pelayanan, fasilitas layanan penumpang reguler, fasilitas bagasi penumpang, dan tangga), dan kesetaraan. Adapun SPM angkutan penyeberangan untuk pemuatan kendaraan meliputi: keselamatan (informasi, himbuan, dan fasilitas keselamatan) pemuatan kendaraan, keamanan, dan kemudahan). Selain itu, SPM angkutan penyeberangan untuk pengoperasian kapal meliputi: keamanan, kenyamanan, dan keteraturan (jadwal operasi dan kecepatan dinas kapal) [8].

### 3. Hasil dan Pembahasan

Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan SPM berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib, lancar, dan sesuai dengan daya jangkauan masyarakat [9]. Pelayanan minimal angkutan penyeberangan adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan yang layak dan memadai kepada pengguna jasa. Standar pelayanan sebagai sebuah kebijakan memiliki kedudukan yang kuat dan spesifik karena bersifat mengikat kepada seluruh penyelenggara negara dan masyarakat, baik secara individual maupun kelompok. Sebagai sebuah kebijakan, SPM selalu didukung oleh peraturan perundang-undangan yang merupakan dasar hukum pemberlakuannya dan memiliki arti yang spesifik sesuai dengan pemaknaan istilah yang digunakan sesuai dasar hukumnya.

Landasan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran [10], Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Perairan [11], Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 tentang Standar Keselamatan Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan [3].

KMP. Swarna Kartika merupakan Kapal Ro-Ro yang melintasi Taipa-Kariangu. Lintasan ini merupakan lintasan perintis yang dapat ditempuh dalam waktu 22 jam dan beroperasi pada hari Senin, Selasa, Kamis, dan Sabtu. Kapal ini melakukan trip sebanyak dua kali dalam satu minggu. Kapal tersebut dimiliki oleh PT. Jembatan Nusantara dengan GT (*Gross Tonnage*) 723 GT, mesin induk Niigata 2 buah, dan motor bantu Yanmar 2 buah. Kapal ini memiliki panjang keseluruhan 59,75 m dan lebar 12,8 m yang berkapasitas angkut penumpang 200 orang dan kapasitas kendaraannya adalah 28 unit.

Kesesuaian standar pelayanan pada aspek pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa kapal telah terdapat fasilitas keselamatan seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan), *Sprinkler* dan alarm pendeteksi asap, *life jacket*, *life buoy*, *life craft*, sekoci, petunjuk jalur evakuasi, dan titik kumpul evakuasi. Adapun untuk fasilitas kesehatan telah tersedia ruang medis (tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, dan tabung oksigen), dan perlengkapan P3K.

Fasilitas keselamatan KMP. Swarna Kartika meliputi 42 buah APAR dengan kondisi bagus dan berfungsi. Lokasi APAR terdapat di anjungan (2 buah), ruang penumpang (4 buah), ruang sopir (1 buah), kantin (1 buah), *car deck* (20 buah), ruang mesin (7 buah), kamar ABK (4 buah), dapur (1 buah), *Engine Control Room* (1 buah), dan ruang kemudi darurat (1 buah). APAR tersebut masih memenuhi masa berlakunya yaitu sampai dengan Desember 2022. Kapal ini juga tersedia 49 unit *sprinkler* dan 59 unit alat pendeteksi asap yang masih berfungsi dan mudah dijangkau. *Life jacket* disediakan sebanyak 309 buah untuk dewasa, sedangkan untuk anak-anak tersedia 22 buah. *Life buoy* tersedia 12 unit. *Life craft* berjumlah 11 unit, yang di antaranya 5 unit ada di kiri dan 6 unit di kanan kapal. Adapun sekoci tersedia 2 unit. Petunjuk jalur evakuasi tersedia dan mudah dilihat. *Master station* atau titik kumpul evakuasi terdapat di atas kapal.

Aspek fasilitas kesehatan KMP. Swarna Kartika memiliki ruangan medis yang telah disediakan tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen, dan perlengkapan P3K. Adapun pada aspek informasi terhadap SPM pemuatan telah disediakan informasi atau tulisan "Dilarang Merokok",

“Dilarang Menghidupkan Mesin Kendaraan”, “Dilarang Membuang Sampah ke Laut”, dan “Dilarang Bersandar di Railing Kapal”, serta pengumuman saat kapal akan berlayar atau merapat dari dan ke pelabuhan.

Pada fasilitas keselamatan muatan kendaraan di *car deck* telah tersedia 14 unit *hidrant*, 12 unit APAR, dan 49 unit *sprinkler*. Fasilitas keselamatan lainnya yang tersedia yaitu petunjuk jalur evakuasi, 24 unit alat ganjal, 50 unit *lashing* rantai panjang, 50 unit *lashing belt* kendaraan panjang (12 m), dan 50 unit *lashing belt* kendaraan panjang (10 m). Fasilitas penunjang lainnya yang terdapat pada *car deck* yaitu tersedianya *scupper* (sumbat untuk mencegah polusi), marka, dan pintu rampa.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 terdapat tiga indikator pelayanan yang harus dipenuhi yaitu pelayanan minimal penumpang, pemuatan kendaraan, dan operasional kapal. Indikator pertama yang merupakan pelayanan penumpang yaitu pada fasilitas keamanan di mana kapal harus menyediakan sarana CCTV yang berfungsi dan rekamannya dapat dimanfaatkan sebagai peralatan pencegahan tindak kriminal yang harus tersedia di ruang penumpang dan fasilitas vital lainnya. Pada kapal ini telah tersedia 14 CCTV yang mana 12 buah aktif, sedangkan sisanya (2 unit) tidak aktif. CCTV dapat ditemukan di haluan, buritan, anjungan, jalan/gang, ruang mesin, mushola, dan ruang penumpang. Dari sisi petugas keamanan, di mana kapal harus menyediakan petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat, persyaratan ini tidak terpenuhi. Namun, pihak kapal telah menyediakan informasi mengenai gangguan keamanan dan nomor yang dapat dihubungi.

Fasilitas lainnya yang harus terpenuhi pada ruang pemuatan kendaraan adalah lampu penerangan, di mana lampu ini akan memudahkan pengemudi pada saat penempatan kendaraannya di *car deck*. Pada KMP. Swarna Kartika, lampu sudah tersedia. Lantai ruang geladak sudah sesuai dengan peraturan dan harus dilengkapi dengan garis lajur kendaraan, telah tersedia. Adapun jarak antar sisi kendaraan telah memenuhi persyaratan (minimal 60 cm), jarak antar muka belakang kendaraan (30 cm) telah memenuhi persyaratan, sedangkan jarak kendaraan dengan dinding kapal juga telah memenuhi persyaratan yang dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading menunjukkan jarak 60 cm.

Pada indikator kesesuaian terhadap pelayanan penumpang seperti ruang penumpang ekonomi regular telah tersedia fasilitas yang disediakan ruangan tertutup atau terbuka untuk penumpang. Standar tinggi ruangan dengan nilai terendah (1,9 m) telah terpenuhi, di mana tinggi ruangan yang terukur adalah 2,15 m. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 30 cm telah dipenuhi. Ruang lesehan belum tersedia. Kipas angin (AC) telah terpenuhi. Fasilitas lainnya seperti TV/video/audio, tempat sampah, area bersih 100%, pengeras suara, dan ventilasi telah memenuhi persyaratan.

Indikator kenyamanan seperti toilet telah tersedia dengan satu toilet untuk 50 penumpang, sedangkan fasilitas mushola sudah tersedia tempat wudhu dengan dilengkapi AC/kipas angin. Persyaratan standar minimal pada ruang ibu menyusui yaitu ketersediaan sofa dengan sandaran tangan, bantal kecil, AC/kipas angin/ventilasi udara tidak terpenuhi. Indikator kenyamanan lain seperti penerangan harus terpenuhi persyaratan ketersediaan lampu penerangan dengan intensitas 200-200 Lux. Namun, semua ruangan yang diperiksa tidak memenuhi persyaratan (ruang penumpang, geladak, titik kumpul, dan buritan) belum terpenuhi karena berada pada nilai rata-rata 185,8 Lux. Untuk aspek kenyamanan yaitu penempatan atau ketersediaan dapur/kafetaria/kantin yang ditempatkan di ruang penumpang dengan menggunakan kompor listrik dan sistem ventilasi yang baik telah memenuhi persyaratan.

Indikator operasional yang menyangkut kondisi kapal dengan dilakukannya pengecatan secara rutin, telah memenuhi persyaratan. Aspek suara berupa pengumuman yang diberikan kepada publik yang harus terdengar dengan jelas dan lebih dari 20 dB dari kebisingan yang ada. Rata-rata tingkat intensitas suara baik dalam kondisi normal maupun kondisi saat pemberian informasi berada pada nilai 30.9 dB. Hal ini menunjukkan bahwa aspek suara telah memenuhi standar. Fasilitas bagasi, gang, dan tangga juga telah memenuhi persyaratan.

Untuk SPM pada fasilitas pemuatan kendaraan meliputi ketersediaan 2 pintu rampa yang digunakan sebagai jalan keluar masuk kendaraan, dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk kendaraan, ketersediaan rampa dalam, dan ketersediaan akses kendaraan dari

samping. Namun, dari hasil pengecekan di lapangan, kapal tersebut hanya memiliki 2 pintu rampa di ruang geladak dan tidak memiliki akses kendaraan dari pintu samping.

Untuk ruang geladak yang meliputi ketinggian ruang geladak untuk kendaraan golongan I-V telah memenuhi persyaratan karena ketinggiannya mencapai 3,8 m dari *car deck*. Selain itu, ketinggian ruang geladak untuk golongan kendaraan VI-IX juga tidak memenuhi persyaratan karena kurang dari 420 cm. Kondisi stabilitas memanjang di mana harus terdapat ganjal dan *lashing* telah memenuhi persyaratan. Ketersediaan tanda garis pembatas antara pintu rampa haluan atau buritan dengan batas sekat tubrukan telah sesuai. Perlengkapan lainnya seperti lampu penerangan, sirkulasi udara, dan penghubung antar ruang kendaraan dan ruang kapal juga telah tersedia.

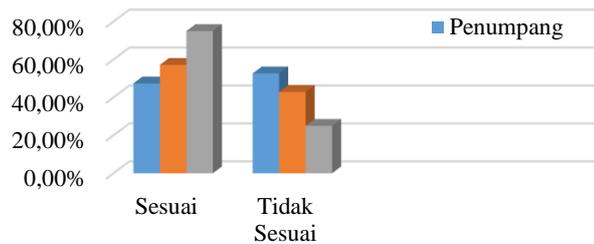
Aspek lainnya dari pengoperasian kapal yaitu kesesuaian jadwal operasi. Mulai tanggal 15 Maret 2022 sampai 31 Maret 2022, terdapat deviasi keberangkatan dari jadwal awal yaitu dari 20 menit sampai dengan 5 jam 5 menit. Hal ini berarti kapal tersebut telah melampaui jadwal operasional. Untuk kecepatan kapal telah memenuhi persyaratan yaitu berada pada kecepatan rata-rata 10 knot. Hal ini sejalan dengan kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Labuhan Bilik dimana tingkat kesesuaian baru mencapai 55,53% yang berarti perusahaan harus meningkatkan kinerjanya [12].

Pada tingkat kesesuaian kondisi pelayanan penumpang terdapat aspek yang menunjukkan ketidaksesuaian seperti fasilitas kesehatan, petugas keamanan, ruang penumpang ekonomi reguler, ruang penumpang non ekonomi, ruang ibu menyusui, fasilitas layanan penumpang reguler, fasilitas bagasi, tangga, dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Tingkat ketidaksesuaian terhadap standar layanan penumpang mencapai 52,64%. Ada ketidaksesuaian layanan pemuatan kendaraan yang meliputi fasilitas keselamatan dan pemuatan kendaraan, fasilitas bongkar muat, dan ruang geladak kapal. Ketidaksesuaian dari indikator ini mencapai 42,86%. Hal ini sejalan dengan penelitian pelayanan penumpang di PT. ASDP Indonesia Feery cabang Ujung Surabaya di mana aspek sumber daya manusia belum mendukung sepenuhnya, terutama jumlah tenaga keamanan yang kurang [13].

Untuk indikator kondisi operasional kapal yang menggunakan 4 ketentuan, hanya jadwal operasi kapal yang tidak sesuai sedangkan sisanya sesuai. Oleh sebab itu, aspek ini ketidaksesuaiannya hanya 25%. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 mensyaratkan ketersediaan *life jacket* sebesar 110% dari kapasitas penumpang dan 10% untuk anak-anak. Setelah dianalisis, ada 309 buah *life jacket* dengan jumlah kursi sebesar 200 orang, sehingga *life jacket* yang dipersyaratkan 20 buah (untuk anak-anak) dan 240 buah (untuk dewasa) telah memenuhi persyaratan. Kondisi lainnya yaitu lampu penerangan yang dibutuhkan pengemudi dalam penempatan kendaraan di *deck*, sehingga dibutuhkan 121 lampu dengan daya 60 W. Kebutuhan sarana kenyamanan yang lain seperti toilet dianalisis dari data produktivitas penumpang dari tanggal 15 Maret 2022 sampai 31 Mei 2022 yang didominasi oleh pria. Jumlah total penumpang adalah 1.284 pria dan 810 wanita. Dalam sehari rata-ratanya adalah 85 orang pria dan 54 orang wanita menggunakan toilet. Jumlah toilet yang dibutuhkan menurut perhitungan yaitu 2 unit toilet untuk pria, dan 4 unit toilet untuk wanita. Ketersediaan toilet di akomodasi penumpang telah memenuhi persyaratan, di mana terdapat 5 toilet untuk wanita dan 3 toilet untuk pria. Penelitian yang dilakukan di pelabuhan penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan menunjukkan belum adanya SOP pelayanan sebagai standar baku pelayanan dan kurangnya petugas yang memberikan pelayanan [14].

Pada segi intensitas cahaya dari lampu belum sesuai. Dibutuhkan cahaya yang berintensitas 200 Lux dengan kekuatan 292 w, sehingga lampu perlu diganti atau dilakukan penambahan lampu penerangan pada ruang penumpang, geladak, titik kumpul, dan buritan. Pada grafik tingkat kesesuaian pelayanan penumpang, pelayanan pemuatan kendaraan, dan pelayanan operasional kapal, masing-masing sebesar 47,36%; 57,14% dan 75% (Gambar 1).

Adapun fasilitas pelayanan yang harus ditingkatkan, mulai dari aspek keamanan yaitu: 1) penambahan petugas keamanan yang memiliki sertifikat minimal satu orang per hari untuk menjaga keamanan di atas kapal; 2) penambahan fasilitas ruang untuk lesehan; 3) adanya pembagian ruang penumpang dengan kelas berbeda, yaitu ruang ekonomi reguler dan ruang non ekonomi; dan 4) fasilitas ruang ibu menyusui perlu diperbaiki dengan penambahan satu kursi dengan sandaran tangan untuk mempermudah dalam kegiatan menyusui. Adapun pada indikator aspek kemudahan diperlukan informasi



Sumber: hasil analisis, 2022.

**Gambar 1.** Grafik Presentase Kesesuaian

perjalanan kapal dan layanan penerimaan pengaduan dengan satu meja kerja yang diletakkan di ruang tunggu dan perlu adanya penambahan fasilitas bagasi penumpang sehingga mudah dijangkau. Pada aspek kesetaraan, perlu ditambahkan *mobile ramp* khusus penumpang difabel agar memudahkan akses saat naik dan turun dari dan ke kapal, penambahan kemudahan akses menuju ke toilet seperti pegangan tangan di toilet, dan keamanan penumpang berkebutuhan khusus.

#### 4. Kesimpulan

Tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di KMP. Swarna Kartika mencapai 47,36%, sedangkan kesesuaian pelayanan pemuatan kendaraan sebesar 57,14%. Adapun tingkat kesesuaian pelayanan pada operasional kapal sebesar 75%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada operasional kapal, diikuti oleh pelayanan pemuatan kendaraan, dan yang paling rendah yaitu pelayanan terhadap penumpang. Pada aspek operasional terdapat jadwal keberangkatan yang tidak memenuhi persyaratan, yaitu terdapat keterlambatan keberangkatan kapal, sehingga perusahaan harus meminimalkan kejadian tersebut melalui perawatan terhadap kapalnya. Tingkat pelayanan yang disesuaikan dengan SPM angkutan penyeberangan belum memenuhi kesesuaian dengan peraturan yang berlaku. Terdapat indikator yang perlu diperbaiki agar SPM angkutan penyeberangan terpenuhi, yaitu dari pelayanan penumpang (aspek keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan). Pelayanan pemuatan kendaraan, aspek kemudahan, dan aspek kesetaraan (pelayanan operasional kapal) perlu ditingkatkan.

Aspek-aspek pelayanan terhadap penumpang merupakan aspek yang terendah, sehingga diperlukan peningkatan dari aspek ini. Pertama, peningkatan keamanan dengan pengadaan petugas keamanan yang mempunyai sertifikat, sehingga penumpang merasa aman saat pelayaran. Kedua, peningkatan aspek kenyamanan dengan menambahkan ruang lesehan untuk kapal penumpang dengan lama perjalanan kurang dari 8 jam. Pada aspek ini juga diperlukan ruang khusus untuk Ibu menyusui. Ketiga, aspek kemudahan dengan disediakannya ruang untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan pengaduan, fasilitas bagasi bagi penumpang yang aman dan mudah dijangkau sehingga penumpang mudah menempatkan barang bawaannya, *mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20<sup>0</sup> untuk menuju kapal sehingga memudahkan bagi penumpang disabilitas untuk menuju ke kapal, dan kemudahan akses menuju ke toilet bagi penyandang disabilitas seperti pegangan tangan.

#### Ucapan Terima Kasih

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah dan kru KMP. Swarna Kartika yang telah menyediakan tempat dalam kegiatan penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- [1] C. I. Yeti Komalasari, "Transportasi Multimoda," *Alfabeta*, 2017.
- [2] F. Miro, *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- [3] Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 104 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*. Indonesia, 2017.
- [4] Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 66 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan*. Indonesia, 2019.
- [5] H.M.N. Nasution, *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008.

- [6] Saryono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Alfabeta, 2010.
- [7] E.K. Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3 UI, 1998.
- [8] Surnata, *Manajemen Operasional Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan*. Yogyakarta: Beta Offset, 2010.
- [9] I. Abubakar, H. Kenasin, Wiratno, and B. B., *Transportasi Penyeberangan Suatu Pengantar*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2013.
- [10] Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*. Indonesia, 2008.
- [11] Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 tentang Angkutan di Perairan*. Jakarta, 2010.
- [12] E. Syahputra, D. Tanjung, and M. Lubis, "Analisis kinerja pelayanan pelabuhan penyeberangan Labuhan Bilik-Ujung Tanjung Sarang Elang," *J. Tek. Sipil*, vol. 1, no. 2, 2022.
- [13] S. Hidayat, "Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan pada pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya," *J. Ilm. Manaj. Publik dan Kebijak. Sos.*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [14] Suryani and I. Muazansyah, "Standar pelayanan angkutan penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan," *J. Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 10, no. 2, 2020.