

Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal KMP. Aceh Hebat I Lintas Penyeberangan Sinabang-Calang

Febrina Dian Kurniasari¹, Dedek Ariansyah², M. Ardian Savila³

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Iskandar Muda,
Banda Aceh, 24301, Indonesia

Email: febrina@unida-aceh.ac.id, dedekariansyah@unida-aceh.ac.id, ardiansavila@gmail.com

Abstrak

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi penghubung bagi wilayah yang tidak bisa dijangkau oleh jalur darat, karena terputus oleh adanya perairan dan belum adanya jalur darat yang memadai untuk dilalui. Oleh karena itu, keberadaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa agar dalam pelaksanaannya para pengguna jasa merasa terlayani dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan minimal pada angkutan penyeberangan kapal KMP. Aceh Hebat I telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Metode yang digunakan adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan menggunakan Teknik *Performance Analysis* dan perhitungan persentase terhadap nilai kesesuaian fasilitas yang meliputi pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan operasional kapal serta didapatkan nilai standar pelayanan minimal dari kapal KMP. Aceh Hebat 1. Hasil yang dicapai pada penelitian ini adalah didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) kapal penyeberangan untuk KMP Aceh Hebat I lintas Sinabang-Calang adalah sebesar 90,9% sedangkan yang tidak sesuai dengan SPM adalah 9,1% dan dapat dinyatakan bahwa kapal KMP Aceh Hebat I telah memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan untuk lintas Sinabang-Calang sesuai Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019.

Kata kunci : *standar pelayanan minimal, kapal angkutan penyeberangan, KMP.Aceh Hebat 1, Teknik Performance Analysis.*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

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

Salah satunya angkutan penyeberangan yang menghubungkan Pulau Simeulue dan Pulau Sumatera khususnya Calang yang digunakan untuk kegiatan berdagang, berbelanja, bekerja, dan berwisata. Masyarakat yang tinggal di Pulau Simeulue sangat bergantung terhadap transportasi ini. Untuk menciptakan pelayanan transportasi yang maksimal dibutuhkan penunjang sarana dan prasarana yang memadai. Pemerintah Aceh

menyediakan kapal KMP. Aceh Hebat 1 dengan PT ASDP Indonesia ferry (persero) Cabang Singkil selaku operator untuk menampung semua kebutuhan jasa angkutan di bidang penyeberangan lintasan Sinabang - Calang yang merupakan lintasan perintis, hal ini diperkuat dengan data Dinas Perhubungan Aceh tentang peta lintasan perintis Sinabang - Calang dan sesuai dengan Peraturan Gubernur Aceh nomor 8 Tahun 2020 bahwa lintasan Sinabang - Calang berjarak 148 mil laut, dengan jarak tempuh \pm 14 jam.

1.2. Angkutan Penyeberangan

Angkutan dapat di artikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkut, baik yang digerakan oleh tenaga manusia, hewan, atau mesin. Konsep pengangkutan di dasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*).[1]

1.3. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

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.[2]

1.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kesesuaian pelayanan pada kapal KMP. Aceh Hebat [3]. Pemuatan Kendaraan dan Operasional Kapal yaitu dengan menghitung persentase tingkat pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Persentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{sesuai}}{\sum \text{item pelayanan}} \times 100 \% \quad (1)$$

2. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.1. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini untuk mendapatkan data menggunakan data primer dan data sekunder dimana:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan mengamati dan mencatat dari apa yang terjadi dilapangan dengan menggunakan metode observasi. Adapun data yang diambil berupa produktivitas penumpang dan kendaraan serta survey standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di kapal KMP. Aceh Hebat I;
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari studil iteratur atau instansi terkait yaitu Dinas perhubungan untuk mengambil data produktivitas kapal dan spesifikasi kapal serta PT. ASDP Indonesia Ferry cabang Singkil untuk melihat tingkat kepuasan kapal.

2.2. Indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

Adapun indikator standar pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi eksisting yaitu [4]:

A. SPM Angkutan Penyeberangan untuk Pelayanan Penumpang

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang dibagi menjadi 5 aspek, yaitu:

1) Keselamatan

- o Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat. Kondisi ketersediaan pemberian informasi tentang keselamatan berupa *sticker*, video, audio dan papan petunjuk informasi. Dan informasi kesehatan seperti ruang medis dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

- o Fasilitas Keselamatan

Fasilitas keselamatan yaitu ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) seperti APAR, *Sprinkler*, *Life Jacket*, *Life buoy*, *Life Raft*, Sekoci, Petunjuk Jalur Evakuasi, Dan Titik Kumpul Evakuasi.

- o Fasilitas Kesehatan

Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti ruang medis yang dilengkapi dengan alat kesehatan seperti tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

2) Keamanan

- o Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal meliputi ketersediaan CCTV.

- o Petugas Keamanan

Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal. Ketersediaan petugas berseragam dan mudah terlihat.

- o Informasi Gangguan Keamanan

Sticker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang di tempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan. Ketersediaan *sticker* yang mudah terlihat dan jelas terbaca

3) Kenyamanan

- o Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100% , tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi.

- o Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100% , tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi dan tersedia *reclining seat* dan kursi sofa panjang dengan sandaran dilapisi busa dan kain berlapis dan tersedia AC.

- Toilet Reguler
Tersedianya toilet dengan satu toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal toilet terpisah untuk setiap gender dengan area bersih dan tidak berbau.
- Musholla
Tersedia fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet dan disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas.
- Ruang Ibu Menyusui
Tersedia fasilitas ibu dan anak untuk ruang menyusui dengan kursi/sofa dengan sandaran tangan dan tersedia AC/Kipas Angin/Fentilasi Udara.
- Lampu Penerangan
Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa dengan intensitas cahaya 200-300 lux.
- Dapur/ Kantin/ Kafetaria
Dapur/kantin/kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang, menggunakan kompor listrik dan terdapat ventilasi atau ruang sirkulasi udara.

4) Kemudahan

- Informasi Pelayanan
Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa terbaca dan terdengar serta terinformasikan.
- Fasilitas layanan penumpang reguler
Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan memiliki ruang atau satu meja kerja dan disediakan petugas informasi/Pramugari.
- Fasilitas Bagasi Penumpang
Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.
- Gang/Jalan
Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang bagus dengan ketentuan: 100 penumpang jarak paling sedikit 800 mm, di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm, di atas 1.000 penumpang jarak paling sedikit 120 cm.
- Tangga
Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang sesuai dengan lebar tangga paling sedikit 100 cm tidak licin dan kondisi bersih.

5) Kesetaraan

Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia, anak-anak maupun ibu hamil dengan tersedia kursi roda dan akses prioritas dan kemudahan akses ke toilet.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari analisa yang dilakukan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap angkutan penyeberangan kapal dalam kondisi sesuai dengan standar pelayanan Peraturan Menteri (PM) 62 Tahun 2019. Berikut Analisa perhitungan kesesuaian di Kapal KMP Aceh Hebat I:

Tabel 1. Tabel Indikator penilaian perhitungan kesesuaian di kapal

No	Aspek Pelayanan	Tingkat Kesesuaian	
		Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	6	-
2	Keamanan	7	-
3	Kenyamanan	7	2
4	Kemudahan/Keterjangkauan	7	1
5	Kesetaraan	1	0
6	Keteraturan	2	0
Total		30	3

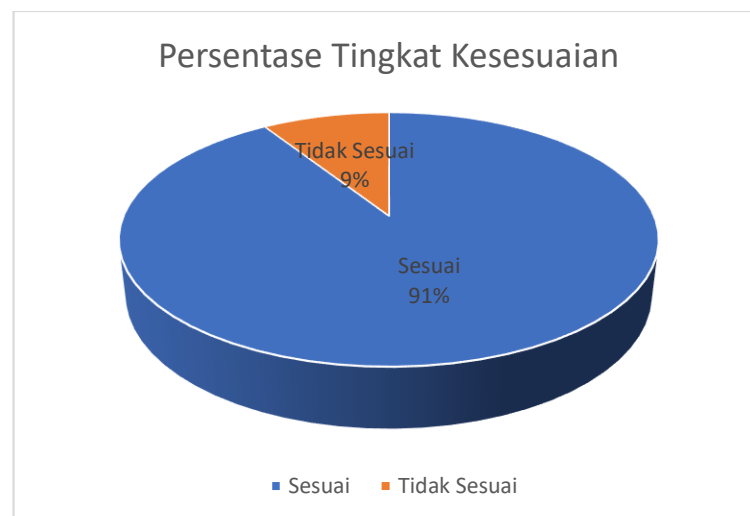
Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 6 aspek pelayanan terdapat 30 tolak ukur yang sesuai dan 3 tolak ukur yang tidak sesuai. Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan di kapal KMP Aceh Hebat I yaitu dengan menggunakan rumus (1) dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kesesuaian pelayanan} = \frac{\sum \text{Jenis pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{Jenis pelayanan}}$$

$$\text{Tingkat kesesuaian pelayanan} = \frac{30}{33} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat kesesuaian pelayanan} = 90,9 \%$$

Dari hasil perhitungan di atas maka diperoleh tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 90,9%, sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada kapal KMP Aceh Hebat I adalah sebesar 9,1%. Berikut ini adalah diagram persentase tingkat pelayanan angkutan kapal KMP Aceh Hebat I lintas Sinabang-Calang berdasarkan hasil Analisa yang diperoleh:



Gambar 1 Diagram persentase tingkat kesesuaian pelayanan kapal

Dari hasil gambar 1, maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) kapal penyeberangan Nomor 62 Tahun 2019 untuk KMP

Aceh Hebat I lintas Sinabang-Calang adalah sebesar 90,9% sedangkan yang tidak sesuai dengan SPM adalah 9,1%.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dinyatakan bahwa kapal KMP Aceh Hebat I telah memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan untuk lintas Sinabang-Calang sesuai Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Dari hasil Analisa tingkat kesesuaian didapatkan persentase standar pelayanan minimal (SPM) pada angkutan penyeberangan kapal KMP Aceh Hebat I diperoleh sebesar 90,9 % dan telah sesuai dengan Peraturan Menteri (PM) 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyebrangan Kapal dan pada aspek kenyamanan perlu adanya perbaikan pada standar pelayanan penumpang tentang belum tersedianya toilet Ferry Ekpres, Ruangannya menyusui Ekpres dan perlu adanya perbaikan di bagian dapur/kantin diperlukan perbaikan 4 unit kursi kantin.

4.2. Saran

Perlunya pihak instansi yang berwenang dalam pengawasan untuk melihat ketentuan persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal (SPM) dalam menyediakan pelayanan di lingkungan angkutan penyeberangan guna kenyamanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa angkutan laut. Dengan memperbaiki fasilitas-fasilitas pelayanan pada kapal KMP Aceh Hebat I yang sesuai dengan tolak ukur yang telah dipersyaratkan pada Peraturan Menteri (PM) Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan angkutan penyeberangan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

- [1] Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta.
- [2] Abubakar. 2013. *Transportasi Penyeberangan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [3] Bahrul Kirom. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Pustaka Reka Cipta.
- [4] Kementerian Perhubungan. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*, Jakarta.
- [5] Kementerian Perhubungan. 2017. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*, Direktorat Perhubungan Darat, Jakarta.
- [6] Dwi Rahma Qonita. 2019. *Tinjauan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Angkutan Penyeberangan di KMP. BRR pada Lintasan Ulee Lheue – Balohan Provinsi Aceh berdasarkan PM No. 62 tahun 2019*, Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan, Palembang.