

**PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR
62 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN**

**(Studi pada Kapal Motor Penyeberangan Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee
Iheue-Balohan)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

Husnun Nisa

NIM. 190106028

**Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
2023 M/1445 H**

**PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR
62 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN
(Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan
Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-
Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu beban
Studi Program Sarjana (S1) dalam Ilmu
Hukum

Oleh:

Husnun Nisa
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan
Hukum Prodi Ilmu Hukum
NIM: 190106028

Disetujui untuk Dimunagasyahkan Oleh:

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Mursyid, S.Ag., M.H.I.
NIP. 197005122014111001



Nurul Fitria, M.Ag
NIP. 198825052020122014

**PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR
62 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN
(Studi pada Kapal Motor Penyeberangan Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee
lheue-Balohan)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan dinyatakan **Lulus** Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal : Sabtu / 23 Desember 2023
Di Darussalam - Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,



Dr. Mursyid, S.Ag., M.H.I.
NIP : 197702172005011007

Sekretaris,



Nurul Fitria, M.Ag.
NIP: 198825052020122014

Penguji I



Dr. Jamhir, S.Ag., M.H.
NIP: 197804212014111001

Penguji II



Nahara Eriyanti, S.HI, MH.
NIDN : 2020029101

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh**



Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh.
NIP : 19789172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jalan Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp: 0651-7552966 - Fax: 0651-7552966

Web: <http://www.ar-raniry.ac.id>

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husnun Nisa
NIM : 190106028
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Ar- Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Apabila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 23 Desember 2023

Yang menyatakan



Husnun Nisa

ABSTRAK

Nama : Husnun Nisa
 NIM : 190106028
 Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/ Ilmu Hukum
 Judul : Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)
 Tanggal sidang : 23 Desember 2023
 Tebal Skripsi : 60 Halaman
 Pembimbing I : Dr. Mursyid, S.Ag.,M.H.I.
 Pembimbing II : Nurul Fitria,M.Ag
 Kata Kunci : *Pelaksanaan, Standar Pelayanan Minimal, Kapal Aceh Hebat 2*

perusahaan jasa atau pengelola jasa penyeberangan diwajibkan untuk memenuhi persyaratan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 62 tahun 2019. Adapun rumusan masalah penelitian ini, *pertama*, bagaimana pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 pada KMP Aceh Hebat 2?, *kedua*, apa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan pada penumpang?. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Berdasarkan hasil penelitian, Pelaksanaan SPM angkutan penyeberangan pada penumpang di atas Kapal Aceh Hebat 2 lintasan Ule Lheue-Balohan belum berjalan maksimal, namun sudah berjalan cukup baik, sudah banyak indikator yang terpenuhi akan tetapi juga terdapat pelaksanaan pelayanan yang belum terpenuhi seperti belum tersedianya kursi roda, petugas keamanan dan bagasi. Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SPM angkutan penyeberangan meliputi faktor pendukung dan penghambat. faktor pendukung adalah adanya monitoring yang dilakukan setahun sekali beserta dikeluarkannya surat rekomendasi/catatan. pada faktor penghambat terdapat faktor internal dan faktor eksternal. pada faktor internal adalah kurangnya SDM yang memiliki kompetensi dalam melakukan pemeriksaan yang mana Dinas Perhubungan Aceh tidak memiliki SDM yang memiliki sertifikasi marine inspector. pada faktor eksternalnya adalah kurangnya kesadaran dan kepatuhan dari penumpang dalam menjaga fasilitas yang disediakan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum jurusan Ilmu Hukum.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penelitian skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Mursyid, S.Ag.,M.H.I. selaku pembimbing I beserta Ibu Nurul Fitria,M.Ag selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Bapak Dr. Kamaruzzaman, M.Sh., Ph.D.
3. Ketua Prodi Ilmu Hukum (IH) Ibu Siti Mawar, S.Ag., MH. dan kepada seluruh dosen yang ada di prodi Ilmu Hukum yang telah banyak membantu.
4. Bapak Iskandar.S.H.,M.H. selaku Penasehat Akademik.
5. Seluruh Staf pengajar dan pegawai di Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Kepada Bapak muzakkir,S.E.,M.Si, Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran dan seluruh staff Dinas perhubungan di bidang pelayaran atas dampingan

,kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan skripsi.

7. Ucapan cinta dan terima kasih kepada ibunda Dahniar serta abang dan kakakku yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih kepada teman saya Nadhila Adlina selaku teman seperjuangan skripsi yang telah menemani, mendorong dan mendukung saya dan teman-teman Ilmu hukum Angkatan 2019 yang memberikan dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Banda Aceh, 23 Desember 2023

A R - R A N I R Y

Penulis

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan
Republik Indonesia

Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543b//U/1987

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	Ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es

ث	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	a
ِ	Kasrah	I	i
ُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيَّ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
اُوَّ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اِ...ى...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas

و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas
------	----------------	---	---------------------

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kapal Aceh Hebat 2	42
Bagan 2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Aceh.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	59
Lampiran 2 SK Penetapan Pembimbing Skripsi.....	60
Lampiran 3 Protokol Wawancara.....	61
Lampiran 4 Verbatim Wawancara.....	64
Lampiran 5 Surat Pemohonan Melakukan Penelitian.....	68
Lampiran 6 Surat Balasan Kesedian Penelitian.....	69
Lampiran 7 Berita Acara.....	70
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara.....	71



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISI	xvi
BAB SATU PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kajian Pustaka	5
E. Penjelasan Istilah	11
F. Metode Penelitian	12
1. Pendekatan Penelitian	13
2. Jenis Penelitian.....	13
3. Bahan Hukum.....	13
4. Teknik Pengumpulan Data.....	14
5. Teknik Analisa Data.....	14
6. Pedoman Penulisan	14
G. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB DUA KAJIAN TEORI STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN	17
A. Konsep Angkutan penyeberangan	17
1. Pengertian Angkutan Penyeberangan	17
2. Peran dan Fungsi Angkutan Penyeberangan.....	20
B. Landasan Standar Pelayanan Minimal Angkutan penyeberangan	21
1. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	21
2. Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan Minimal	26
3. Standar Pelayanan minimal pada Penumpang.....	28
C. Standar Pelayanan Penumpang Menurut Hukum Islam	35
BAB TIGA PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NO.62 TAHUN 2019 PADA KMP ACEH HEBAT 2.....	41
A. Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor	

62 Tahun 2019 pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee Lheuu-Balohan.....	44
B. Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Penumpang pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue-Balohan	50
BAB EMPAT PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negeri kepulauan, sehingga fasilitas angkutan laut Mempunyai kedudukan berarti untuk menghubungkan sesuatu wilayah dengan wilayah yang lain. Salah satu fasilitas angkutan laut yang banyak digunakan oleh warga merupakan Ferry. Ferry ialah sejenis angkutan kapal laut yang bisa digunakan selaku angkutan penumpang serta benda dengan memakai jalan ataupun trayek tertentu. Keuntungan yang ditawarkan dengan memakai Ferry ialah para penumpang yang hendak menyeberang ke wilayah yang dibatasi oleh perairan ataupun laut merupakan keselamatan serta kenyamanan. Kapal Ferry tidak cuma mengangkut manusia saja namun juga mengangkut kendaraan motor, mobil, truk serta bis. PT. ASDP Indonesia Ferry(Persero) sudah mempunyai sebagian kantor cabang pelayanan yang tersebar di Indonesia untuk melayani penumpang yang memerlukan sarana angkutan laut.¹

PT Angkutan Sungai Danau Peyeberangan(ASDP) Indonesia Ferry (persero) berdiri tanggal 27 Maret 1973 dengan nama proyek ASDP ferry.²PT Angkutan Sungai Danau Penyeberangan atau disebut juga PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan angkutan penyeberangan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan /atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta

¹ Muhammad Isa, DKK, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT.ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Sibolga", Vol 2, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 2019, Hal 165

²Bangkit Chaisario Wijanarko, "Tanggung Jawab PT ASDP Indonesia Ferry (persero) Terhadap Penumpang Pengguna Layanan Jasa Angkutan Penyeberangan Jalaur Air (studi pt asdp Indonesia Ferry Cabang Bakauheni", Jurnal Digital Repository Unila, Fakultas Hukum. Universitas Lampung, 2023, Hal 2

muatannya. sehingga mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan pengangkutan secara efisien dan efektif.

Dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan di Indonesia terdiri dari dua tempat penyelenggaraan yaitu dipelabuhan penyeberangan dan di angkutan penyeberangan. Angkutan penyeberangan sebagai jembatan kedua daerah pastinya aktivitas penyeberangan ini tidak boleh terhambat ataupun tersendat kemudahan, keamanan, serta keselamatannya, oleh sebab itu dibutuhkan standar pelayanan yang baik untuk menunjang aktivitas tersebut di atas moda angkutan penyeberangan.³ Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan ialah pedoman untuk penyelenggara jasa angkutan penyeberangan dalam memenuhi pelayanan kepada penumpang kapal yang harus dilaksanakan oleh penyedia jasa angkutan penyeberangan kepada pengguna jasa angkutan penyeberangan.⁴

Standar pelayanan adalah pedoman penyelenggaraan sekaligus acuan evaluasi mutu pelayanan selaku kewajiban serta janji penyelenggara kepada warga dalam rangka pelayanan bermutu, efisien, gampang, terjangkau serta terukur. Menyadari pentingnya suatu standar pelayanan bagi penumpang, maka pihak jasa harus dan mampu mewujudkan pemenuhan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa dan tersedianya pelayanan angkutan selamat, aksesibilitas tinggi, kapasitas mencukupi, teratur, nyaman, dan aman.⁵

Penyedia jasa penyeberangan maupun perusahaan jasa penyeberangan diwajibkan untuk memenuhi persyaratan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 62 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan bahwa

³Broto priyono, DKK, *Pegelolaan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan*”, 2021, Indramayu, Hal 111

⁴Hidayat, *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya*, Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, Vol 6(1), 2023, Hal 87-107

⁵Wanda, Mutiara Anom, *Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee lheue Provinsi Aceh*, Diploma thesis, Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan. Palembang, 2021, Hal 1

penyedia jasa angkutan penyeberangan harus memenuhi standar pelayanan minimal penumpang meliputi keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan.

Berdasarkan observasi awal di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan secara maksimal dan terdapat ketidaksesuaian pemenuhannya sesuai dengan peraturan yang ada. Diantaranya seperti belum adanya petugas keamanan, terdapat kursi rusak tidak diperbaiki dan tidak adanya fasilitas berkubutuhan khusus bagi penyandang disabilitas berupa tidak tersedianya kursi roda untuk panyak disabilitas dengan indikator memberikan kemudahan pada penumpang yang berkebutuhan khusus, sebagaimana yang diketahui bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama dengan manusia normalnya.

Pemenuhan pelayanan yang dialami oleh pengguna jasa dapat mempengaruhi dalam penerapan fasilitas transportasi yang memastikan maju ataupun tidaknya sistem transportasi penyeberangan, salah satunya yaitu pelayanan di atas kapal yang harus memenuhi persyaratan sesuai dengan pelayanan minimum angkutan penyeberangan yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan pada pasal 61 ayat 2 bahwa setiap kapal yang melayani angkutan penyeberangan wajib memenuhi persyaratan kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan.⁶

Untuk memastikan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan pada angkutan penyeberangan dalam pemenuhan standar pelayanan penumpang, maka dalam hal ini Menteri Perhubungan telah menyusun peraturan yang ditetapkan dan dituangkan dalam Peraturan Menteri

⁶ Pasal 61 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan diperairan

Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Berdasarkan latar belakang pada uraian di atas, sehingga penulis menarik untuk mengambil penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi pada Kapal Motor Penyeberangan Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan) “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis memfokuskan penelitian ini pada permasalahan diantaranya adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue - Balohan?
2. Apa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan minimal penumpang pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue-Balohan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis di atas , tujuan yang ingin dicapai terhadap penulisan Riset ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue - Balohan
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan minimal penumpang pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue-Balohan

D. Kajian Pustaka

Penulis telah melakukan peninjauan terhadap kajian terdahulu sebagai referensi dalam penulisan karya ilmiah ini yaitu skripsi, jurnal dan artikel yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diteliti , diantaranya adalah

Penelitian Ilmi Inayatul Fatikhah , skripsi yang berjudul “ Tinjauan Standar Pelayanan Penumpang di atas KMP.Singinjai lintasan Jepara-Karimunjawa Berdasarkan Peraturan Menteri No.62 tahun 2019 diprovinsi Jawa Tengah “⁷ Penelitian ini membahas Pelaksanaan kesesuaian pelayanan penumpang bersumber pada peraturan menteri Nomor 62 Tahun 2019 serta upaya tingkatkan pelayanan penumpang yang sesuai. Tata cara penelitian ini menggunakan tata cara yuridis empiris. hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan diatas KMP. Siginjai sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang didapat dengan presentase rata- rata 47, 37% sesuai dengan SPM serta 52, 63% tidak sesuai dengan SPM.

Penelitian Febrina Dian Kurisari, Dedek Ariansyah, M. Ardian Savila, yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal KMP. Aceh Hebat I Lintas Penyeberangan Sinabang-Calang”⁸ penelitian ini mangulas tentang mengenali kenaikan pelayanan minimal pada angkutan penyeberangan kapal KMP. Aceh Hebat I sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Penyeberangan. Tata cara yang digunakan merupakan tata cara IPA(Importance Peformance Analysis) dengan memakai Metode Performance Analysis serta perhitungan persentase terhadap nilai kesesuaian sarana yang meliputi pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, serta operasional kapal dan didapatkan nilai standar pelayanan minimum dari kapal KMP. Aceh Hebat 1. Hasil yang dicapai pada penelitian ini merupakan didapat tingkatan persentase

⁷Ilmi Inayatu Fatikhah, ”Tinjauan Standar Pelayanan Penumpang di atas KMP Siinjai Litsan Jepara-Karimujawa Berdasarkan Peraturan Menteri No.62 Tahun 2019 Di Provinsi Jawa Tengah”, Program studi Diploma III lalu lintas Sungai, Danau dan Penyeberangan, Politeknik Trasnspotasi Darat Indonesia- STTD, 2022

⁸Febrina Dian Kurisari, DKK, “Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal KMP. Aceh Hebat I Lintas Penyeberangan Sinabang-Calang”. vol.4, Jurnal Ilmiah Teknik Unida, 2023

yang sesuai dengan standar pelayanan minimum(SPM) kapal penyeberangan buat KMP Aceh Hebat I lintas Sinabang- Calang merupakan sebesar 90, 9% sebaliknya yang tidak sesuai dengan SPM merupakan 9, 1% serta bisa dinyatakan kalau kapal KMP Aceh Hebat I sudah penuh standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan buat lintas Sinabang- Calang sesuai Peraturan Menteri No 62 Tahun 2019.

Penelitian jurnal Moh Candra Iadjani, DKK yang berjudul “ Tanggung Jawab Pihak Jasa Terhadap Pelayanan Penumpang Pada Aspek Keamanan dan Keselamatan Penumpang Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Lintasan Luwuk-Salaka”⁹ penelitian ini membahas tentang pelaksanaan tanggung jawab pengangkut terhadap pelayanan penumpang pada aspek keamanan dan keselamatan penumpang pengguna jasa angkutan penyeberangan lintasan luwuk-salaka oleh PT ASDP Ferry (persero) , dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris, adapun pelaksanaan tanggung jawab pada aspek keselamatan dan keamanan meliputi tanggung jawab atas kelaiklautan kapal terhadap sebab yang muncul saat pengoperasian kapal, pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian selama bukan sebab kelalaian atau kesalahan penumpang. dan faktor-faktor pengaruh penerapan tanggung jawab pengangkut terhadap keamanan dan keselamatan penumpang angkutan penyeberangan terdapat dua faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

Penelitian skripsi Herdayana Sinurat, yang berjudul “ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan di Danau Toba 9 Studi Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir”¹⁰ . Penelitian ini

⁹Jurnal Moh Candra Iadjani, DKK, “Tanggung Jawab Pihak Jasa Terhadap Pelayanan Penumpang Pada Aspek Keamanan dan Keselamatan Penumpang Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Lintasan Luwuk-Salaka”, Jurnal Yustisiabel, Fakultas Hukum Muhammadiyah, 2021

¹⁰ Herdayana Sinurat. yang berjudul, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan di Danau Toba 9 Studi Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir”, program studi Hukum keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Medan Area, 2018

mangulas tentang proteksi hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan penyeberangan di Danau Toba cocok Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran serta buat mengenali hak serta kewajiban pihak jasa angkutan penyeberangan yang tidak penuhi SOP. Hasil penelitian dari skripsi ini ialah: 1). Proteksi hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan penyeberangan di danau toba bisa dilihat bersumber pada Undang Undang Nomor. 22 Tahun 2009 Tentang Kemudian Lintas serta Angkutan Jalur pasal 234, Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Proteksi Konsumen pasal 19; Serta Undang-Undang Nomor. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 40. Hak serta keawajiban pelakon usaha, apabila tidak penuhi SOP(standard operational operational) pelakon usaha harus membagikan ganti rugi terhadap yang dirasakan penumpang. Dan apabila pelakon usaha tidak melenuhi SOP pemerintah berhak membagikan sanksi administratif berbentuk teguran, pencabutan izin operasional pelayaran dan, tidak di keluarkannya pesan layak berlayar.

Penelitian Skripsi Yuraini , yang berjudul “Pelaksanaan Pasal 3 Ayat (1) Huruf A Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (studi kasus pada angkutan penyeberangan Alas Kusuma ke Dusun Wonosari Desa Tebang Kacang Kec.Sungai Raya Kab.Kabu Raya”.¹¹ penelitian ini mangulas tentang pemenuhan aspek keselamatan pada angkutan penyeberangan alas Kusuma ke Dusun Wonosari Desa Tebang Kacang Kec. Sungai Raya Kab. Kabu Raya bersumber pada syarat Penerapan Pasal 3 Ayat(1) Huruf A Peraturan Menteri Perhubungan No Pm 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Dalam penelitian ini penulis memakai Tata cara

¹¹Yusraini.“Pelaksanaan Pasal 3 Ayat (1) Huruf A Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi Kasus Pada Angkutan Penyeberangan Alas Kusuma ke Dusun Wonosari Desa Tebang Kacang Kec.Sungai Raya Kab.Kabu Raya”, E-jurnal Fatwa Hukum Faculty of Law Universitas Tanjung Pura, Vol4, 2022

penelitian Hukum Normatif- Empiris. Bersumber pada hasil penelitian serta analisis informasi, hingga didapat kebenarannya, antara lain Penerapan Pasal 3 ayat(1) huruf a Peraturan Menteri Perhubungan No PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal pada Angkutan Penyeberangan dari Alas Kusuma ke Dusun Wonosari Desa Tebang Kacang Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya belum berjalan optimal sebab faktorminimnya pemahaman warga.

Penelitian skripsi Annisa verannika, yang berjudul “Tinjauan Standar Pelayanan minimal Angkutan Penyeberangan Pada KMP.Kuala Batee II di Lintasan Tanjung Kalian-Tanjung Api-Api”.¹² Penelitian ini membahas tentang kesesuaian pelayanan penumpang,pelayanan pemuatan kendaraan dan pelayanan pengoperasian kapal berdasarkan peraturan yang ada. Disimpulkan pada penelitian ini bahwa KMP. Kuala Batee II belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna jasa. Dari 19 (sembilan belas) parameter pelayanan untuk pelayanan penumpang yang diatur dalam PM Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 KMP. Kuala Batee II hanya mampu memenuhi 10 (sepuluh) parameter. Untuk standar pelayanan pemuatan kendaraan dari 7 (tujuh) parameter hanya mampu memenuhi 3 (tiga) parameter. Dan untuk standar pelayanan pengoperasian kapal KMP. Kuala Batee II belum bisa memenuhi standar. kecepatan dinas kapal. Maka dari itu diperlukan perbaikan dan penambahan fasilitas dan pelayanan agar KMP. Kuala Batee II dapat memenuhi standar.

Jurnal penelitian Muhammad Isa,S.T.,DKK, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga” penelitian ini dilatar belakangi dengan pentingnya menjaga loyalitas penumpanag dengan memberikan kepuasan kepada mereka melalui pelyanan

¹² Anisa Verannika, “Tinjauan Standar Pelayanan minimal Angkutan Penyeberangan Pada KMP.Kuala Batee II di Lintasan Tanjung Kalian-Tanjung Api-Api”, Program studi Diploma III Lalulintas Sungai Danau dan Penyeberangan, Politeknik Trasnsportasi Darat Indonesia- STTD, 2021

yang berkualitas, dari penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan yang mana kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 62,4% sedangkan sisanya 37,6% dipenuhi dengan variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian.¹³

Jurnal penelitian Irma Mawati & Arinto Nugroho, yang berjudul “Implementasi Standar Keamanan dan Keselamatan pada Kapal Sungai Kabupaten Bojonegoro”¹⁴ penelitian ini membahas tentang analisis implementasi standar keselamatan dan keamanan angkutan penyeberangan dan faktor penghambat terhadap implementasi Kesehatan dan keselamatan pada kapal sungai kabupaten bojonegoro. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa standar keselamatan dan keamanan telah dilaksanakan namun masih terdapat beberapa kekurangan, beberapa diantaranya adalah minimnya alat keselamatan, pengemudi kapal tidak memiliki sertifikat kecakapan, dan kontribusi serta fasilitas yang belum memenuhi standar keamanan dan keselamatan. Terkait hambatan implementasi berupa kekurangan anggota dan tidak ada penjagaan pada setiap titik penyeberangan, serta masih kurang pendidikan formal maupun informal yang didapatkan oleh awak kapal sungai terkait dengan standar keamanan dan keselamatan.

Jurnal penelitian Suryani & Imam Muazanna yang berjudul “Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan”. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan dan hambatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar. metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, data primer nya melalui *field research* terutama

¹³ Muhammad Isa, S.T., DKK, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT, ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 2 (2), 2019

¹⁴ Irma Mawati dan arinto Nugroho, *Implementasi Standar Keamanan dan Keselamatan pada Kapal Skabupaten Bojonegoro*, vol 5 (4), *Jurnal Hukum Universitas Negeri Surabaya*, 2018

menggunakan wawancara, ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sudah berjalan cukup baik namun belum memenuhi standar pelayanan sesuai dengan undang-undang maupun peraturan yang ada. adapun hambatannya berupa keuangan daerah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana menjadi terhambat.¹⁵

Jurnal penelitian Zufaidah Ariany,dkk, yang berjudul “Standar Pelayanan Minimal dan System Lasing pada Kapal Ro-Ro untuk Keselamatan Tansportasi Penyeberangan Laut (studi kasus KMP.Lengundi)”. Penelitian ini membahas tentang standar pelayanan minimal pada muatan kendaraan. Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah belum maksimal nya kesadaran pihak penyedia jasa penyeberangan pada pentingnya Lasing dan SPM untuk keselamatan dan keamanan¹⁶

Yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian-penelitian terdahulu yang saya uraikan diatas adalah dalam penelitian ini penulis membahas bagaimana pelaksanaan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan pada penumpang pada KMP Aceh Hebat Lintasan Ulee Lheue – Balohan dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam pemenuhan standar pelayanan minimal pada penumpang. Dalam metode penelitaian Penulis menggunakan metode penelitian yuridis emperis. Dalam penelitian ini maksud nya adalah dalam menganalisa permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum sekunder dengan bahan-bahan hukum primer yang diperoleh dilapangan.

¹⁵ Suryani & Imam Muazanna, “Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan”, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Vol 2(2), 2020

¹⁶ Zufaidah Ariany,dkk, “Standar Pelayanan Minimal dan System Lasing pada Kapal Ro-Ro untuk Keselamatan Tansportasi Penyeberangan Laut (studi kasus KMP.Lengundi). Jurnal Gema Teknologi, Vol 20(1), 2018

E. Penjelasan Istilah

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan sesuatu aksi ataupun penerapan dari suatu rencana yang telah disusun secara matang serta terperinci, implementasi umumnya dicoba setelah perencanaan telah dikira siap. Mojene serta Wildavsky mengemukakan penerapan selaku penilaian. Pada bawah nya pelaksanaan merupakan sesuatu program yang sudah diresmikan oleh pemerintah wajib sejalan dengan keadaan yang terdapat, baik itu dilapangan ataupun diluar lapangan. Yang mana kegiatannya mengaitkan sebagian faktor diiringi dengan usaha- usaha serta didukung oleh alat- alat penunjang.¹⁷

Pelaksanaan pelayanan adalah menjalankan aktivitas yang mampu memberikan pemenuhan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dalam pelaksanaan diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang baik.

2. Standar Pelayan Minimal

Standar pelayanan Minimal merupakan yang berikutnya diucap dengan SPM angkutan penyeberangan merupakan persyaratan minimum yang wajib dipadati oleh industri angkutan penyeberangan dalam membagikan pelayanan kepada pengguna jasa.¹⁸

Standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan diberlakukan kepada perusahaan atau pengelola angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang telah memiliki izin dan pengoperasian angkutan penyeberan , sebagaimana yang diartikan pelayanan dalam aspek meliputi keselamatan, kaamanan, kenyamanan, kemudahan serta kesetaraan.¹⁹

3. Angkutan Penyeberangan

¹⁷Dr.H.A.Rusdiana& Drs.Nasihudin, *Akuntabilitas Kinerja dan Pelaporan Penelitian*, 2021, Bandung, Hal 120

¹⁸Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan No.62 Tahun 2019

¹⁹Dr.H.A.Rusdiana& Drs.Nasihudin , *Akuntabilitas Kinerja dan Pelaporan Penelitian*, 2021, Bandung, Hal 240

Angkutan penyeberangan laut bagi kamus bahasa indonesia mendefinisikan kapal selaku kendaraan pengangkut serta benda dilaut. Sebaliknya didalam UU Pelayaran kapal didefinisikan selaku kendaraan air dengan wujud serta tipe tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, serta tenaga tenaga yang lain tercantum kendaraan berdaya dukung dinamis, kendaraan permukaan air serta bangunan terapung yang tidak berpindah pindah.²⁰ fungsi angkutan penyeberangan sebagai jembatan bergerak yang merupakan pergerakan lalu lintas dan pemindahan penumpang dan kendaraan beserta muatannya dengan kapal penyeberangan.²¹

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan secara sistematis, metodologis dan konsisten terhadap kebenaran yaitu dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisa dan menginterpretasikan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan yang relevan bagi kehidupan hukum guna memecahkan permasalahan-permasalahan.²² metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum yuridis empiris..Penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara pengumpulan data yang diperoleh dari data primer atau langsung dari subjek penelitian yang dilakukan baik melalui proses pengamatan, maupun dengan cara wawancara langsung.²³ penelitian hukum empiris ini juga merupakan jenis penelitian hukum sosiologis atau sering disebut dengan penelitian lapangan,

²⁰Dwi Esti Intari, DKK, *Teknika: Jurnal Sains dan Teknologi*, Vol15(1), 2019, Hal 52

²¹ Surnata, DKK, *Managemen Operasional Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan*, Yogyakarta, 2023, Hal 17

²² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Sinar Grafika, 2009, Hlm18-19.

²³Dr.jonaedi Efendi & Prof.Dr johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, 2018, Cimanggi, Hal 149

yaitu penelitian yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di lapangan.²⁴

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, dalam metode ini menjelaskan masalah yang dikaji berdasarkan hukum dan memahami fenomena dalam objek penelitian.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana tempat lokasi penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini dilakukan diatas KPM Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee Lheue- Balohan.

4. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin di teliti oleh peneliti, menurut sugiyono, populasi adalah Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yangmemiliki kuantitas dan karakteristik tertentu untuk dapat dipelajari peneliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dapat diartikan juga sebagai keseluruhan objek yang menjadi pengamatan dalam penelitian. populasi dalam penelitian ini adalah KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee Lheuh-Balohan.

b. Sampel

sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti, menurut sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.²⁵ Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel dipilih

²⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta:Sinar Grafika, 2002, Hal 15

²⁵Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004, Hal 91

berdasarkan pertimbangan atau penelitian subjek dari penelitian. jadi dalam hal ini menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi.

5. Bahan Hukum

Bahan Hukum adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang diperoleh,²⁶ maka data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

a. Bahan hukum primer

Data primer merupakan data lapangan yang didapatkan peneliti dari hasil dari wawancara (interview) terhadap responden dan para ahli untuk mendapatkan informasi dan keterangan terkait rumusan masalah dari penelitian ini.

b. Bahan hukum sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan publikasi yang dibuat oleh pemerintah, pendapat para ahli dan hasil kepustakaan mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, jurnal, artikel, surat kabar, makalah yang dikumpulkan oleh penulis guna menunjang sumber data primer.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara kepada responden dan informan untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah ditentukan . kemudian studi kepustakaan yang diperoleh melalui bahan bahan tertulis seperti perundang-undangan, buku buku, artikel, jurnal hukum, serta pendapat parasarjana. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis

²⁶ Masayu Rosyidah& Rofiqa Fijra, *metode penelitia*, Yogyakarta, 2021, Hal 74

persoalan persoalan yang akan diteliti.²⁷Observasi yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan Tentang Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan N0.62 tahun 2019 Tentang standar pelayanan penumpang minimal angkutan penyeberangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi dengan cara bertanya langsung Kepada responden.²⁸Jenis wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara bebas terpimpin atau bebas terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk digunakan sebagai pengendali agar proses wawancara tidak kehilangan arah. adapun yang akan diwawancarai adalah Nahkoda Kapal, Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran dan 3 (tiga) Penumpang.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan penulisan skripsi ini, maka secara garis besar dapat digambarkan sistematika skripsi ini sebagai berikut :

Bab satu merupakan bab pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, penjelasan istilah, metode penelitian yang menguraikan mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian, bahan hukum, teknik pengumpulan data, dan sistematika pembahasan.

Bab dua adalah tinjauan tentang konsep angkutan penyeberangan yang terdiri dari pengertian angkutan penyeberangan dan peran dan fungsi angkutan penyeberangan kemudian landasan standar pelayanan minimal

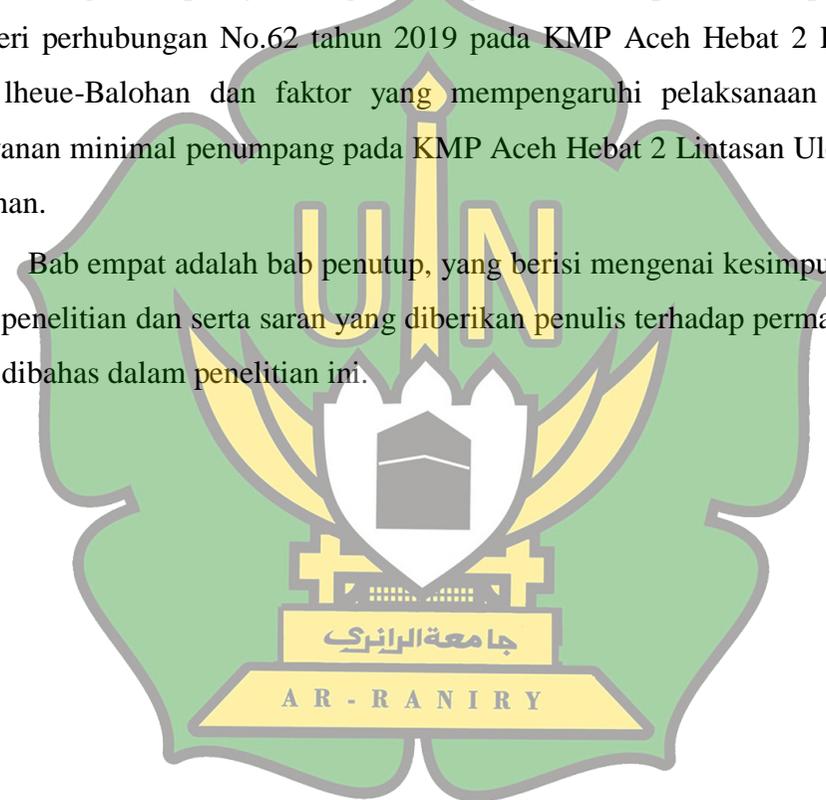
²⁷Cholid Narbuko, Abu Acmadi, Metode Penelitian, (PT; Bui Aksara : 2005), Hal 192

²⁸ Masri Singarimbun, SofianEfendi, *Metode Penelitian Survai*, Cet.XIX:JakartaLP3S, 2008, Hal 192

angkutan penyeberangan yang terdiri dari : pengertian pelayanan, prinsip-prinsip standar pelayanan minimal dan standar pelayanan minimal pada penumpang, Dan terakhir standar pelayanan penumpang dalam konsep Islam

Bab tiga adalah hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Yang terdiri dari pelaksanaan peraturan menteri perhubungan No.62 tahun 2019 pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan ulee lheue-Balohan dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan minimal penumpang pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue-Balohan.

Bab empat adalah bab penutup, yang berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan serta saran yang diberikan penulis terhadap permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.



BAB DUA

TINJAUAN UMUM TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN

A. Konsep Tentang Angkutan Penyeberangan

1. Pengertian Angkutan Penyeberangan

Di Indonesia telah lama dikenal adanya angkutan penyeberangan yang di kalangan masyarakat pada umumnya dikenal sebagai angkutan ferry. Masa itu pelaksanaannya masih dalam bentuk yang sederhana. penumpang beserta barang-barang dan kendaraan yang diangkut terdapat dua tempat yang merupakan ujung jalan darat yang dipisahkan oleh perairan dengan menggunakan kapal-kapal yang berbentuk sederhana berupa perahu rakit, perahu layer dan lain-lain. Dengan berkembangnya masyarakat dan semakin majunya teknologi maka kapal-kapal tersebut sudah tidak memadai lagi sehingga masa ke masa selanjutnya kapal-kapal mengalami perkembangan.²⁹

Penggunaan kapal penyeberangan yang seperti dikenal saat sekarang dioperasikan untuk pertama kalinya pada tahun 90-an di lintas penyeberangan antara pulau Jawa dengan pulau Sumatera yaitu lintasan penyeberangan Merak–Panjang dan pada tahun 90-an antara pulau Jawa dan pulau Madura yaitu lintasan penyeberangan Ujung–Kamal. Pengoperasian kapal–kapal penyeberangan pada kedua lintasan tersebut dilakukan oleh Staats Spoorwegen dan Madura Stoomtren Maatschappij (PJKA sekarang). Maksud penyelenggaraan angkutan penyeberangan tersebut sebagai penghubung jalan darat antara pulau–pulau tersebut sebagai kelanjutan dari penyelenggaraan pengangkutan dengan kereta api. Sejak tahun 1957, kapal–kapal penyeberangan yang dulunya dimiliki oleh pemerintah Hindia Belanda c.q. Staats Spoorwegen dan Madura Stoomtren Maatschappij, pemilikan dan pengoperasiannya

²⁹ F.Suginingsih Sosilo, *Suatu Tinjauan Yuridis Tentang Angkutan Penyeberangan di Lintas Ujung – Kamal. Skripsi Thesis*, Universitas Airlangga, 2017, Hal 11

dialihkan ke tangan pemerintah Republik Indonesia dan kapal–kapal penyeberangan tersebut milik Indonesia, sejak tahun 1959 mengenai angkutan penyeberangan ini ditangani oleh DKA. Angkutan penyeberangan yang dulunya dikelola oleh DKA sekarang dilakukan oleh PJKA, Proyek Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan perusahaan–perusahaan penyeberangan milik swasta.

Sejak dimulainya pengoperasian kapal penyeberangan yang pertama sampai sekarang ini belum ada kecepakatan dan Batasan yang tegas mengenai pengertian angkutan penyeberangan, hal ini tentunya berkaitan dengan belum adanya aturan khusus mengenai angkutan penyeberangan tersebut. Bila diuraikan masing-masing katanya, angkutan penyeberangan terdiri dari dua kata yaitu angkutan dan penyeberangan. Angkutan atau pengangkutan berarti kegiatan memindahkan atau membawa orang dan/atau barang-barang. Penyebrangan menurut W.J.S. Ppoerwademinto mengutarakan:

- a. Perbuatan menyeberang
- b. Tempat menyeberang

Pengertian angkutan penyeberangan menurut kamus Bahasa Indonesia mendefinisikan kapal sebagai kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut. Sedangkan di dalam UU pelayaran kapal didefinisikan sebagai kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik dan tenaga Energi lainnya termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

ASDP adalah singkatan dari Angkutan Sungai Danau dan Penyebrangan merupakan istilah yang terdiri dari 2 aspek yaitu Angkutan Sungai dan Danau atau ASD dan Angkutan Penyeberangan. Istilah ASDP ini merujuk pada sebuah jenis “moda” atau “jenis angkutan“ dimana suatu sistem transportasi dimana suatu sistem transportasi terdiri dari 5 macam yaitu moda angkutan darat (jalan raya), moda angkutan udara, moda angkutan kereta api, moda angkutan

pipa (yang mungkin belum dikenal luas), moda angkutan laut dan moda ASDP. Angkutan Perairan Daratan atau angkutan perairan pedalaman merupakan istilah lain dari Angkutan Sungai dan Danau (ASD).³⁰

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. Angkutan Penyeberangan memiliki peranan penting dan strategis dalam mendukung segala aspek kehidupan dan penghidupan, baik dibidang ekonomi, sosial-budaya, politik, maupun pertahanan dan keamanan negara. Angkutan Penyeberangan harus ditata dan terus menerus disempurnakan untuk menjamin mobilitas orang maupun barang dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat. Angkutan Penyeberangan menyanggah peranan sebagai penunjang dan pemacu bila dipandang dari sisi melayani dan meningkatkan pembangunan. Dengan melakukan penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, maka akan membawa peningkatan mobilitas manusia, maupun mobilitas ekonomi dan pembangunan. Makin tinggi mobilitas berarti lebih cepat dalam gerakan serta lebih singkat waktu yang diperlukan untuk aktivitas perekonomian. Makin tinggi mobilitas dengan demikian berarti lebih produktif³¹

Angkutan Penyeberangan yang berfungsi untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya dalam hal ini terkait pola transportasi sebagai berikut:

- a. Ada sesuatu yang diangkat (manusia/barang)
- b. Tersedianya sarana sebagai alat angkutnya (kendaraan/ kapal/ferry)
- c. Ada prasarana yang dapat dilalui alat angkut (jalan/ perairan).

Sehingga dapat dipahami bahwa proses ini merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan dimulai ke tempat tujuan dimana kegiatan itu diakhiri.

³⁰ Fitriyani Asoliha, Dkk, *Evaluasi Aktivitas Operasional Angkutan Penyeberangan Lintas Merak-Bakheuni*, Vol 1 (2), 2020, Hal 69

³¹ Ifrani, *Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*, Jurnal Repo Dosen ULM, 2019, Hal 8

Adapun yang menjadi fungsinya adalah memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.

2. Peran dan Fungsi Angkutan Penyeberangan

Peranan layanan angkutan SDP sangat penting, terkait dengan karakteristik geografi Indonesia sebagai negara kepulauan. Sebagai negara kepulauan, tentu saja membuat penduduknya, sumber daya alam dan kekuatan ekonomi tersebar di sejumlah wilayah (pulau-pulau), sehingga membutuhkan sarana penghubung, dan salah satunya berupa angkutan sungai danau dan penyeberangan. Angkutan penyeberangan berperan sebagai jembatan yang menyambungkan sistem jaringan jalan raya ataupun jalur kereta api yang terputus karena adanya perairan. Kini angkutan barang yang menggunakan sistem multi moda membutuhkan juga peran SDP.

Kapal Penyeberangan Menurut Iskandar abubakar, merupakan kapal penyeberangan sebagai salah satu moda transportasi yang cukup berkembang di Indonesia merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang memiliki karakteristik tersendiri. Kapal penyeberangan berdasarkan fungsinya sebagai berikut yaitu:³²

- a. Kapal penyeberangan yang memuat penumpang (*Passenger*)
- b. Kapal penyeberangan yang memuat kendaraan (*Ro-Ro*)
- c. Kapal penyeberangan yang memuat penumpang dan kendaraan (*Ropax*)

Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal. Dalam pasal 21 Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, Angkutan Penyeberangan merupakan:

³² Viladora Delvia Mnanuri, *Tinjauan Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang Terhadap Kapal Penyeberangan KMP.Koemomolin, Diploma thesis, Politeknik Transportasi Sungai, Danau, Dan Penyeberangan*, Palembang, 2020, Hal 20

- a. Angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur keretaapi yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
- b. Kegiatan angkutan penyeberangan di dalam negeri dilakukan oleh badan usaha dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal serta diwakili oleh Awak Kapal berkewarganegaraan Indonesia.
- c. Kegiatan angkutan penyeberangan antara Negara Republik Indonesia dan Negara tetangga dilakukan berdasarkan perjanjian antara Pemerintah republik Indonesia dan pemerintah Negara yang bersangkutan.

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terdiri atas beribu pulau sepanjang garis khatulistiwa, berada di antara 2 (dua) benua dan 2 (dua) samudera sehingga mempunyai posisi dan peran yang strategis dalam hubungan antara bangsa dan negara. Posisi strategis Negara Kesatuan Republik Indonesia harus dimanfaatkan secara maksimal sebagai modal dasar pembangunan nasional berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 untuk mewujudkan cita-cita nasioanal.

B. Landasan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

1. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Service atau biasa disebut dengan pelayanan merupakan kegiatan yang bermula berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi maupun instansi pemerintah. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak terpisahan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu penyelesaian permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Gronroos dan Ratminto mendefinisikan pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas yng bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lainnya yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ndraha memberikan Batasan pelayanan menjadi fungsi utama dari pemerintah, yaitu pelayanan yang meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditas, sedangkan layanan pemerintah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak-hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian inilah yang disebut pelayanan kepada masyarakat.³³

Dalam KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁴

Dwiyanto menjelaskan bahwa dalam mewujudkan *good governance* harus disertai dengan kebijakan untuk memperbaiki praktik pelayanan dengan melalui dimensi pelayanan yang berupa:

- a. Sikap petugas, yaitu keramahan, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang baik.
- b. Prosedur, yaitu birokrasi pelayanan yang memberikan kemudahan, kesederhanaan, dan jumlah persyaratan yang diperlukan itu menyulitkan masyarakat.

³³ I Nyoman Trisantosa, Dkk, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, Yogyakarta, 2023, Hal 43

³⁴ Erna Setijaningrum, *Inovasi Pelayanan Publik*, Surabaya, 2009, Hal 2

- c. Waktu, yaitu proses ketetapan pengerjaan pelayanan yang singkat dan tidak terlalu lama sehingga membuat masyarakat terpuaskan.
- d. Fasilitas. Yaitu berupa ruang tunggu, toilet dan ruang pelayanan yang memadai sehingga memberikan kenyamanan pada masyarakat.
- e. Biaya pelayanan, yaitu harga yang dibayarkan sesuai dengan nilai kewajaran yang didapatkan sehingga tidak membebani masyarakat.

Kemudian menurut beberapa ahli salah satunya, Simamora berpendapat pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.

Menurut Napitupulu memberikan pengertian pelayanan berupa rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. pelayanan yang diberikan pemerintahan tentu saja tidak berwujud hanya dapat dirasakan dan pelayanan tersebut akan hilang dengan sendirinya. Perbedaan pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, Kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan dan sebagainya... Kegiatan pemerintahan yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan lembaga pemerintahan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus dapat membuat konsumen tertarik dengan menggunakan jasa layanannya. Dikarenakan apabila konsumen kecewa dengan pelayan yang dirasakan maka konsumen tersebut akan berpindah ke perusahaan lain. Berbeda dengan jasa yang diberikan oleh pemerintah. Pengguna pelayan tidak akan berpindah ke tempat lain jika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Kemudian terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah, pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah antara lain kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran dan lainnya.

Dari beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Terlepas dari itu, pemerintah atau perusahaan dituntut memberikan kualitas pelayanan yang profesional sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berupa transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.³⁵

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang sangat bermanfaat bagi konsumen.

Lovelock mengemukakan pendapat bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan yang melebihi ekspektasi konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan adalah refleksi persepsi evaluative terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu.

Menurut Hardiansyah berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik dari itu berupa barang atau jasa dari satu kepada pihak lain.³⁶

Menurut Wykof dalam Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut

³⁵ I Nyoman Trisantosa, Dkk, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, Yogyakarta, 2023, Hal 44-45

³⁶ Muspiha, *Platform Digital Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*, Malang, 2023, Hal 111

untuk terpenuhi keinginan konsumen. Deming dalam Tjiptono menjabarkan kualitas berdasar konteks, persepsi konsumen dan kebutuhan serta kemauan konsumen yaitu:

- a. Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dan dibutuhkan konsumen /pelanggan
- b. Kualitas adalah penilaian subjektif konsumen yang mana penilaian ini konsumen yang menentukan apa yang sudah didapat dari produk atau jasa. Yang pentingnya adalah bagaimana produk dan jasa dipersepsikan oleh konsumen dan kapan persepsi berubah.
- c. Kualitas tidak dapat dijabarkan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu karakteristik atau alat daripada sesuatu. Jadi untuk menjabarkan kualitas terlebih dahulu harus menentukan hal.³⁷

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan.

³⁷ Popon Srisusilawati, *Kualitas Pelayanan Dan Srategis Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*, Jawa Tengah, 2020, Hal 11-12

2. Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal yang disingkat menjadi SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pedoman penyusunan dan penerapan SPM menjadi acuan dalam penyusunan SPM oleh Menteri/pimpinan Lembaga pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan kabupaten/kota. SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.³⁸ Standar pelayanan minimal merupakan tolak ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewajiban daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar masyarakat yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.³⁹

Ada beberapa prinsip SPM yang diatur dalam PP no.65 Tahun 2005 prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah:⁴⁰

- a. SPM adalah instrument bagi pemerintah dan daerah untuk menjamin akses dan kualitas pelayanan dasar bagi masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib. SPM dirancang sebagai instrumen NKRI untuk menjamin hak-hak dasar warga dan masyarakat untuk memperoleh jenis dan kualitas pelayanan dasar tertentu. SPM dapat dijadikan instrument untuk mewujudkan pemerataan dan keadilan dalam pelayanan publik. Semua warga dimana pun mereka bertempat tinggal memiliki hak-hak untuk memperoleh akses terhadap jenis pelayanan dasar dengan kualitas yang ditentukan oleh pemerintah.

³⁸ Toman Sony Tambunan, *Closarium Istilah Pemerintah*, Jakarta, 2016, Hal 567

³⁹ Muhammad Mu'iz Raharjo, Dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, 2021, Hal 195

⁴⁰ Agus Dwiyanto, *Administrasi Publik Desentralisasi, Kelembagaan, dan Aparatur Sipil Negara*, Yogyakarta, 2018, Hal 49-52

- b. SPM dirumuskan dalam rangka melaksanakan urusan wajib. Pemerintah mewajibkan daerah untuk menyelenggarakan pelayanan wajib diatur dalam UU No. 32 Tahun 2004 dan PP No. 38 Tahun 2007 sebagian dari urusan wajib terkandung pelayan dasar tertentu yang pelaksanaannya oleh daerah harus berdasarkan SPM yang ditentukan oleh pemerintah. Daerah tidak dibolehkan melaksanakan pelayanan dasar sesuai dengan keinginan sendiri terkait dengan jenis dan kualitas. Minimal jenis dan kualitas pelayanan ditentukan oleh pemerintah. Ini tidak berarti daerah tidak boleh melaksanakan pelayanan yang berbeda sesuai dengan yang diatur dalam SPM, daerah diperbolehkan menjalankan pelayanan jasa dan kualitas diatas standar minimal yang ditentukan oleh pemerintah.
- c. SPM berlaku untuk pemerintah provinsi dan kabupaten. Pemerintah mendesentralisasikan urusannya kepada provinsi dan kabupaten sebagai bersifat wajib dan didalamnya terkandung pelayanan dasar tertentu. Provinsi dan kabupaten dalam menyelenggarakan pelayanan dasar harus berdasarkan pada SPM yang ditentukan oleh pemerintah.
- d. SPM dirumuskan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan prioritas nasional dan daerah. Kebutuhan dan aspirasi pelayanan dasar masyarakat bersifat dinamis. SPM tidak bersifat konstan tetapi dapat berubah setiap saat sesuai dengan dinamika yang terjadi pada tingkat nasional maupun daerah. dalam merumuskan SPM pemerintah memperhatikan prioritas nasional.
- e. Daerah dalam menjalankan SPM sesuai dengan prioritas daerah. Oleh karena variabelitas daerah dalam banyak aspek kehidupan sangat tinggi maka daerah perlu diberi ruang dalam menentukan prioritas pelaksanaan SPM. Kemampuan keuangan, kapasitas kelembagaan dan personel berbeda karena daerah dapat menentukan prioritas pelaksanaan SPM sesuai dengan kemampuannya.

- f. SPM dirumuskan dengan memperhatikan kemampuan keuangan dan kapasitas kelembagaan pemerintah dan daerah serta dapat dilaksanakan secara bertahap. SPM hanya akan dapat berjalan dengan baik ketika standar yang ditentukan bersifat realitis dan sesuai dengan kemampuan pemerintah dan daerah. Jika standar terlalu tinggi dan melebihi standar pemerintah memberi dukungan kepada daerah dan melebihi kapasitas daerah melaksanakannya maka SPM tidak akan efektif. SPM harus mempertimbangkan keseimbangan antara aspirasi pelayanan dan kapasitas daerah melaksanakannya.
- g. Daerah dapat menjalankan SPM secara bertahap sesuai dengan kemampuannya. Karena pertimbangan kemampuan keuangan, kelembagaan, dan personel belum mampu menyelenggarakan pelayanan dasar tertentu sesuai dengan yang diatur dalam SPM dapat menyusun prioritas pencapaiannya secara bertahap. Pemerintah melakukan pengembangan kapasitas daerah, binwas, serta monitoring dan evaluasi kepada daerah untuk memastikan bahwa semua daerah dapat menyelenggarakan pelayanan dasar sesuai SPM yang ditentukan.
- h. SPM bersifat sederhana, konkret dan mudah diukur. Standar yang sederhana, konkret dan mudah diukur penting agar warga dan masyarakat luas dapat memahaminya dengan mudah. Jika SPM mudah dipahami oleh warga dan penyelenggara pelayanan maka mereka dapat menggunakan dengan baik. Masyarakat dapat menggunakan SPM untuk mengetahui hak-hak dasar yang dijamin pemenuhannya oleh pemerintah dan melindungi hak-hak dasar dan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan.

3. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Pada Penumpang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan diberlakukan kepada perusahaan atau pengelola angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang telah memiliki izin dan mendapatkan persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan.

Perusahaan angkutan penyeberangan yang melayani lintas sesuai dengan persetujuan angkutan penyeberangan yang telah diberikan, harus melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Mengoperasikan kapal secara tepat waktu sesuai dengan jadwal sejak saat pemberangkatan sampai di tempat pelabuhan penyeberangan tujuan.
- b. Memelihara kebersihan dan kenyamanan kapal yang dioperasikan.
- c. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa.
- d. Mempekerjakan awak kapal yang dilengkapi dengan pakaian seragam dan menggunakan tanda pengenal perusahaan. Persyaratan pelayanan bagi perusahaan penyeberangan terdiri dari:
 - a) Persyaratan pelayanan untuk penumpang
 - b) Persyaratan pelayanan untuk pemuatan kendaraan di kapal penyeberangan
 - c) Persyaratan pelayanan kecepatan kapal
 - d) Persyaratan pelayanan pemenuhan jadwal kapal

Dalam pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan pada penumpang memiliki 5 aspek tertuang dalam pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan No 62 Tahun 2019 yang meliputi :

- a. Keselamatan dan kesehatan
- b. Keamanan
- c. Kenyamanan
- d. Kemudahan
- e. Kesenjajaran

Untuk memastikan pemenuhan SPM angkutan penyeberangan dilakukan dengan monitoring dan evaluasi. Monitoring terhadap pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan dilakukan oleh pemberi persetujuan pengoperasian kapal terhadap kapal angkutan penyeberangan setiap 1 (satu) tahun sekali, dan monitoring dilakukan setelah dilaksanakannya docking tahunan oleh perusahaan angkutan penyeberangan.

Evaluasi dilakukan apabila ditemukan pelanggaran terhadap pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan, dan perusahaan angkutan penyeberangan yang melakukan pelanggaran terhadap pemenuhan standar pelayanan minimal dapat dikenakan sanksi pencabutan persetujuan pengoperasian kapal. Pencabutan persetujuan pengoperasian kapal dilakukan melalui peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut untuk jangka waktu masing-masing 30 (tiga puluh) hari. Dalam pemegang persetujuan pengoperasian kapal tidak melaksanakan kewajibannya setelah berakhirnya jangka waktu peringatan tertulis ke-3 (tiga), dikenai sanksi administrasi berupa pembekuan persetujuan pengoperasian kapal.⁴¹

Sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 15 ayat 2 monitoring dan evaluasi dilakukan secara berskala dan/ atau incidental:⁴²

- a. Berskala dilaksanakan setelah diperoleh persetujuan SPM angkutan penyeberangan, dalam hal ini hasil monitoring dan evaluasi secara berskala ditemukan pelanggaran terhadap pemenuhan SPM angkutan

⁴¹ Broto priyono, DKK, ” *Pegelolaan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan*”, Indramayu, 2021, Hal 240

⁴² <https://www.slideshare.net/senacandra/standar-pelayanan-minimal-angkutan-penyeberangan-12-april-2023pdf>

penyeberangan, perusahaan angkutan penyeberangan dikenai sanksi berupa dikeluarkan dari jadwal operasi sampai dengan terpenuhinya SPM angkutan penyeberangan.

- b. Incidental dilaksanakan dalam hal terhadap laporan atau aduan dari pengguna jasa, dalam hal hasil monitoring dan aevalusi yang dilakukan secara incidental ditemukan pelanggaran terhadap pemenuhan SPM angkutan penyeberangan, perusahaan angkutan penyeberangan dikenai sanksi pencabutan Surat Keputusan SPM angkutan penyeberangan.

Pelaksanaan pemenuhan pelayanan pada penumpang yang meliputi 5 aspek standar pelayanan minimal tertuang dalam lampiran Peraturan Menteri Perhubungan No 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal Adapun sebagai berikut :

- a. Keselamatan.

- 1) Informasi dan fasilitas keselamatan.

Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam). Tolok ukur informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:

- a) Alat pemadam kebakaran (APAR)
- b) Sprinkler dan alarm pendeteksi asap
- c) Life Jacket
- d) Life Buoy
- e) Life Raft
- f) Secoci
- g) Petunjuk jalur evakuasi.
- h) Titik kumpul evakuasi.
- i) Informasi fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat. Tolok ukur informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan

terjangkau, antara lain: ruang medis, tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan dan oksigen

2) Fasilitas Kesehatan dan keselamatan

Tersedianya peralatan penyelamat darurat dalam bahaya seperti kebakaran, kecelakaan atau bencana alam. Tolok ukur informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:

- a) Alat pemadam kebakaran (APAR)
- b) Sprinkler dan alarm pendeteksi asap
- c) Life Jacket
- d) Life Buoy
- e) Life Raft
- f) Secoci
- g) Petunjuk jalur evakuasi.
- h) Titik kumpul evakuasi.

3) Fasilitas Kesehatan

Tersedianya fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat berupa :

- a) Ruang medis yang didalamnya tersedia tempat tidur, tandu, kursi, obat-obatan dan tabung oksigen.
- b) Perlengkapan P3K

b. Keamanan.

1) Fasilitas keamanan

Ketersediaan peralatan pencegah tindak kriminal berupa CCTV yang berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan.

2) Petugas Keamanan

Ketersediaan petugas berseragam dan mudah dilihat dalam menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang.

3) Informasi Gangguan Keamanan.

Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis, mudah dilihat dan terbaca jelas.

c. Kenyamanan.

1) Ruang penumpang ekonomi regular

Ruangan/tempat yang tersedia untuk penumpang (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka). Kondisi area bersih 100% dan ketersediaan tinggi ruang paling rancang 1.90 m, tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan Panjang 50cm, ruang lesehan (untuk kelas ekonomi dgn lama berlayar 8 jam), kipas angin/AC, TV/audio/video, tempat sampah, pengeras suara dan terdapat ventilasi udara.

2) Ruang penumpang non ekonomi regular

Ruangan/tempat yang tersedia untuk penumpang (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka). Kondisi area bersih 100% dengan kondisi tersedia tinggi ruang paling rancang 1.90m, tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi dengan bantalan dan sandaran jok, serta ditempatkan pada ruang penumpang geledak tertutup ukuran tiap kursi lebar 50cm dan Panjang 50cm, tersedia kursi sofa ursi yang Panjang yang memiliki lenagan dan sandaran berlapis busa dan upholstery (kain pelapis), AC, TV/audio/video, tempat sampah, pengeras suara dan terdapat ventilasi udara.

3) Toilet.

Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet Wanita 2 kali toilet Pria (Rasio: 1 toilet untuk 50 orang. Untuk jumlah toilet Wanita 2 kali lebih banyak dari laki-laki). Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.

4) Musala

Tersedia fasilitas untuk melakukan ibadah sesuai kapasitas angkutan penyeberangan. Kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari

dalam musala, tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet, tersedia kipas angin/fentilasi udara. Di samping tersedia juga fasilitas tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.

5) Ruang menyusui regular

Tersedianya failitas untuk ibu dan anak, dengan tolak ukur ketersediaan kondisi berupa kursi/ sofa dengan sandaran tangan, tersedia AC/ kipas angin/ ventilasi udara

6) Lampu penerangan.

Sumber cahaya di pelabuhan yang menimbulkan rasa nyaman pengguna jasa.

7) Dapur/kantin/kafetaria

Dapur/ kantin ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang dengan ketersediaan tempat harus menggunakan kompor listrik dan area bersih.

d. Kemudahan/keterjangkauan.

1) Informasi pelayanan.

Informasi yang disampaikan didalam kapal kepada pengguna jasa yang mudah terbaca dan terdenagar serta terinformasikan. Tolak ukur kondisi tersedia ruang atau tempat dan memiliki 1(satu) meja kerja deng ketersediaan petugas informasi.

2) Fasilitas layanan penumpang.

Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan. Tolak ukur kondisi tersedia ruang atau tempat dan memiliki 1(satu) meja kerja deng ketersediaan petugas informasi, memiliki layanan purna jual yaitu *contact center* 24 jam, tersedianya petugas dedicate untuk kebersihan, toilet, keamnan, dan petugas pelayanan. Dan layanan penjualan tiket berbasis online/website dan aplikasi yang pembayarannya terintegrasi dengan pengelola Pelabuhan, dan wajib menggunakan layanan pembayaran non tunai.

3) Fasilitas bagasi penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menepatkan barang bawaan. tolak ukur kesediaan tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan (barang bawaan yang dijinjing)

4) Gang/jalan

Memberikan akses kemudahan naik/turun bagi penumpang luas kondisi sampai dengan 100 penumpang, kondisi tidak licin dan bersih.

5) Tangga

Memberikan akses kemudahan naik/turun bagi penumpang dengan lebar tangga 100cm kondisi tidak licin dan bersih.

e. Kesetaraan.

Tersedia fasilitas bagi penumpang peyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak, dan ibu hamil. tolak ukur untuk kemudahan dengan terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform dari kapal, tersedianya kursi roda, akses prioritas, dan kemudahan akses ke toilet kemudian tersedia ruang khusus ibu menyusui.⁴³

C. Standar Pelayanan Dalam Konsep Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik barang maupun pelayanan/ jasa hendaknya memberikan yang berkualitas. Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang sangat berkualitas dan memberikan yang baik bukan yang buruk. Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang

⁴³ Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan No.62 Tahun 2019

mempunyai niat yang baik. sebagaimana firman Allah dalam Surah Al- Baqarah sebagai berikut:

وَلَا تَلْمِزُوا الْأَرْضَ مِنْ لَكُمْ أُخْرِجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفُقُوا آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
 غَنِي اللَّهُ أَنْ وَعَلِمُوا ۗ فِيهِ تَعْمُضُوا أَنْ الْأَخْذِيهِ وَلَسْتُمْ تَنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثِ تَمَمُوا
 حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman Nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Baqarah 267).

Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:⁴⁴

- a. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- b. Terjadi suatu kesulitan dalam memberi pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c. Terjadi kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik dalam Al-Quran maupun hadis memberi pedoman tertentu dalam masalah tata kerama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seseorang pelaku bisnis Muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan didalam Al-Quran dan Sunnah. sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

⁴⁴Nurhadi, Konsep *Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2(2), 2018, Hal 144-147

Adiwarman Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagal bisnis yang dijalankannya. Sebagaimana dalam Al-quran Surah Ali-Imran:

فِيمَا رَحْمَةً مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ
عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, Mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertaqwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya”. (QS. Ali-Imran 159).

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia di tuntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutnya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada pelanggan agar terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Sedangkan Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi Syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian.⁴⁵

Yang Pertama bisa disebut daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Al-Quran Surah Al-Maidah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أَحَلَّتْ لَكُمْ بِهَيْمَةِ الْإِنْعَامِ إِلَّا مَا يَتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman penuhilah janji-janji”. (QS. Al-Maidah:1).

Dari ayat di atas diketahui bahwa kita dianjurkan untuk menepati janji-janji yang telah Allah persaksikan kepada hambanya, baik janji antara manusia dengan Allah, manusia dengan manusia dan manusia dengan dirinya sendiri.

Kedua, Keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan oleh Nabi Muhammad Saw. Dalam Al-quran Surah Al-Ahzab.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۗ

Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagi dirimu yaitu orang-orang yang mengharapkan rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah. (Al-Ahzab 21).

Ayat di atas berisi bahwa di dalam diri Rasulullah terdapat suri teladan yang baik yang harus dicontoh di dalam kehidupan sehari-hari. Seperti

⁴⁵ Rahmat Ilham. *Analisis Pelayanan Transportasi Laut di Kabupaten Simulue Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Pelayaran*. Fakultas Syariah Dan Hukum. UIN Ar-Raniry. Banda Aceh. 2020. Hal 44-46

keandalan dalam memberikan sesuatu yang diperjanjikan dengan segera , akurat dan memuaskan.

Ketiga Jaminan (*Insurance*) dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah di dalam Al-Quran pada surah Al-Syu'ara:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain”

وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ

Artinya: “dan timbanglah dengan timbangan yang benar” (QS. Syu'ara 181-182).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa kita tidak boleh merugikan orang lain, sehingga kita diperuntukkan untuk menyeimbangkan segala sesuatu dengan benar, dalam hal pelayanan harus memberikan pelayanan dengan baik yang sesuai dengan tidak menyalahin ketentuan yang ada.

Keempat, perhatian (*Empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan kepada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan firman Allah di dalam surah An-Nahl:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat”. (QS. An-Nahl 90).

Dari ayat di atas kita dianjurkan untuk berlaku adil dan objektif terhadap haknya, dengan menegaskan dan tidak mempersekutukan dan terhadap hak-hak hambanya dengan memberikan kepada orang yang berhak mendapatkannya, dan mengencamkan pada hal-hal buruk baik ucapan maupun perbuatan.

Kelima, Kemampuan fisik (*Tangible*) Misalnya santun dalam berbusana/pakaian sebagaimana telah dijelaskan dalam Surah Al-A'raf.

بِئْسَ مَا آتَاكَ مِن بَيْنِ أَيْدِيكَ يَا آدَمُ قَالَ إِنَّمَا أَنزَلْنَا عَلَىٰ عِلْمِكُمْ لِبَاسًا يَّوَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ
مِن آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Aartinya: “Wahai anak cucu Adam, sungguh Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutupi auratmu dan bulu (sebagai bahan pakaian untuk menghias diri). (Akan tetapi,) pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu merupakan sebagian tanda-tanda (kekuasaan) Allah agar mereka selalu ingat”. (QS. Al- A'raf 26).

Pada ayat diatas Allah menyuru dan memperingatkan nikmat yang begitu banyak yang telah dianugerahkan agar mereka tidak melakukan maksiat, tapi hendaknya mereka bertakwa dimana saja.

Salah satu bentuk pekerjaan yang mengharuskan pengusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat banyak yaitu seperti jasa angkutan umum yang digunakan untuk mengangkut penumpang atau barang. Jasa angkutan umum termasuk dalam akad *ijārah bi al‘amal*, pihak-pihak dalam *ijārah bi al-amal* yaitu *mu‘ajjir* dan *musta‘jir*. Jika dalam jasa angkutan umum pengusaha angkutan sebagai *mu‘ajjir* dan penumpang sebagai *musta‘jir*.

Adapun hak dan kewajiban *mu‘ajjir* dan *musta‘jir* dalam *ijarah bi al‘amal* secara umum adalah sebagai berikut:⁴⁶

⁴⁶ Aftahul Jannah, *Pertanggung Jawaban Risiko Terhadap Angkutan Umum Akibat Pelanggaran Standar Pelayanan Menurut Konsep Ijarah Bi Al-Amal*, Fakultas Syariah Dan Hukum, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018. Hal 36

a. Mu'ajjir

Dalam hal memberikan jasa, Mu'ajjir berkewajiban memberikan pelayanan, dan berbagai informasi yang diperlukan oleh konsumen (*musta'jir*) menyangkut jasa yang ditawarkan, serta berhak untuk dibayar upahnya sesuai yang telah ditentukan.

b. Musta'jir

Musta'jir berkewajiban beritikad baik dan memberikan kepercayaan serta ujur kepada pemberi jasa. Musta'jir berhak diperlakukan dan dilayani secara jujur serta tidak diskriminatif.

Jadi hak pihak yang menyewa/pekerja (*mu'ajjir*) menjadi tanggung jawab yang diberikan sewa/majikan (*musta'jir*) dan hak musta'jir menjadi tanggung jawab mu'ajjir, sehingga diantara kedua belah pihak saling terikat. Pekerja maupun majikannya harus memperlakukan satu sama lain sebagai saudara, bukan sebagai Tuhan dan hamba. Mereka tidak boleh merugikan satu sama lain dan harus menunjukkan keadilan dan kebaikan dalam hubungan mereka, karena pihak mu'ajjir dan musta'jir saling membutuhkan satu sama lain.

Dalam melakukan pekerjaannya, pekerja juga harus patuh terhadap peraturan pemerintah. Setiap orang hendaknya menaati ajaran-ajaran Allah Swt dan Rasulnya serta peraturan yang dibuat oleh pemerintah yaitu berupa undang-undang tertentu. Misalnya saja aturan bagi pengangkut, setiap pengusaha harus senantiasa mematuhi aturan dalam pemenuhan pelayanan pada angkutan umum supaya terciptanya angkutan yang nyaman, aman, serta selamat. Seorang pengangkut dianggap patuh dalam menjalankan angkutan apabila ia sudah menaati peraturan perundangan dalam hal melayani penumpangnya, seperti menjaga keamanan, kenyamanan, keselamatan serta keteraturan selama melakukan pengangkutan.

BAB TIGA

PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 62 TAHUN 2019 PADA KMP ACEH HEBAT 2 LINTASAN ULE LHEUE-BALOHAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Pelabuhan Ulee Lheue merupakan jenis pelabuhan penumpang dengan kapasitas pelabuhan termasuk dalam tipe B. Pelabuhan ini terletak pada Koordinat $5^{\circ}34'1''\text{LU}$ dan $95^{\circ}17'42''\text{BT}$, berada di wilayah Kecamatan Meuraxa dan berjarak sekitar 3 kilometer dari pusat Kota Banda Aceh dengan batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka, sebelah Selatan berbatasan dengan Gampong Pie dan Gampong Blang, sebelah Barat berbatasan dengan Selat Malaka, sebelah Timur berbatasan dengan Gampong Cot Lamkuweh, Gampong Lambung dan Gampong Deah Glumpang. Pelabuhan Ulee Lheue menjadi pelabuhan fery utama di Kota Banda Aceh yang menghubungkan pusat Kota Banda Aceh dengan Pulau Sabang, dan beberapa pulau yang ada di dalam administrasi Kecamatan Aceh Besar. Sebagai pelabuhan modern dalam wilayah Kota Banda Aceh memiliki fasilitas-fasilitas yang memadai untuk aktifitas utama pelabuhan dan berbagai aktifitas lainnya yang mendukung fungsi utamanya sebagai tempat penyeberangan lintas Ulee Lheue Kecamatan Meuraxa Banda Aceh ke Balohan Kecamatan Sukajaya Sabang. Kelengkapan fasilitas pada Pelabuhan Ulee Lheue ini sangat penting untuk memperlancarkan aktivitas-aktivitas di pelabuhan seperti bongkar muat barang, cargo dan pengangkutan penumpang yang menggunakan jasa transportasi angkutan laut untuk penyeberangan lintas Ulee Lheue Kecamatan Meuraxa Banda Aceh ke Balohan Kecamatan Sukajaya Sabang dan Ulee Lheue Kecamatan Meuraxa Banda Aceh ke Pulau Aceh. Pelabuhan Ulee Lheue saat ini memiliki 2 kapal ferry (KMP BRR dan KMP Aceh Hebat 2) dan 3 speed boat (Express Bahari 2F, Express Bahari 8B, Express Cantika).

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Ule Lheuh Kota Banda Aceh diatas KMP Aceh Hebat 2. KMP KMP Aceh Hebat 2 berukuran 1.186 GRT yang dibangun galangan PT Adi Luhung Sarana memiliki kapasitas angkut 250 orang penumpang dan 26 unit kendaraan campuran. Untuk lintas Ulee Lheue - Balohan dengan jarak 18 mil, waktu tempuh KMP sekitar 1 jam 20 menit per trip. Kapal ini dilayani dengan total sekitar 20 orang Anak Buah Kapal (ABK). KMP Aceh Hebat 2 dioperasikan oleh PT ASDP Indonesia Feryy (persero) Cabang Banda Aceh melalui mekanisme perjanjian sewa antara Pemerintah Aceh dengan PT ASDP Indonesia Feryy (persero) yang merupakan kolaborasi dalam menciptakan pelayanan angkutan penyeberangan yang baik bagi masyarakat Aceh.⁴⁷

Bagan 2. 1 Kapal Aceh Hebat 2



Sumber: website Dinas Perhubungan Aceh

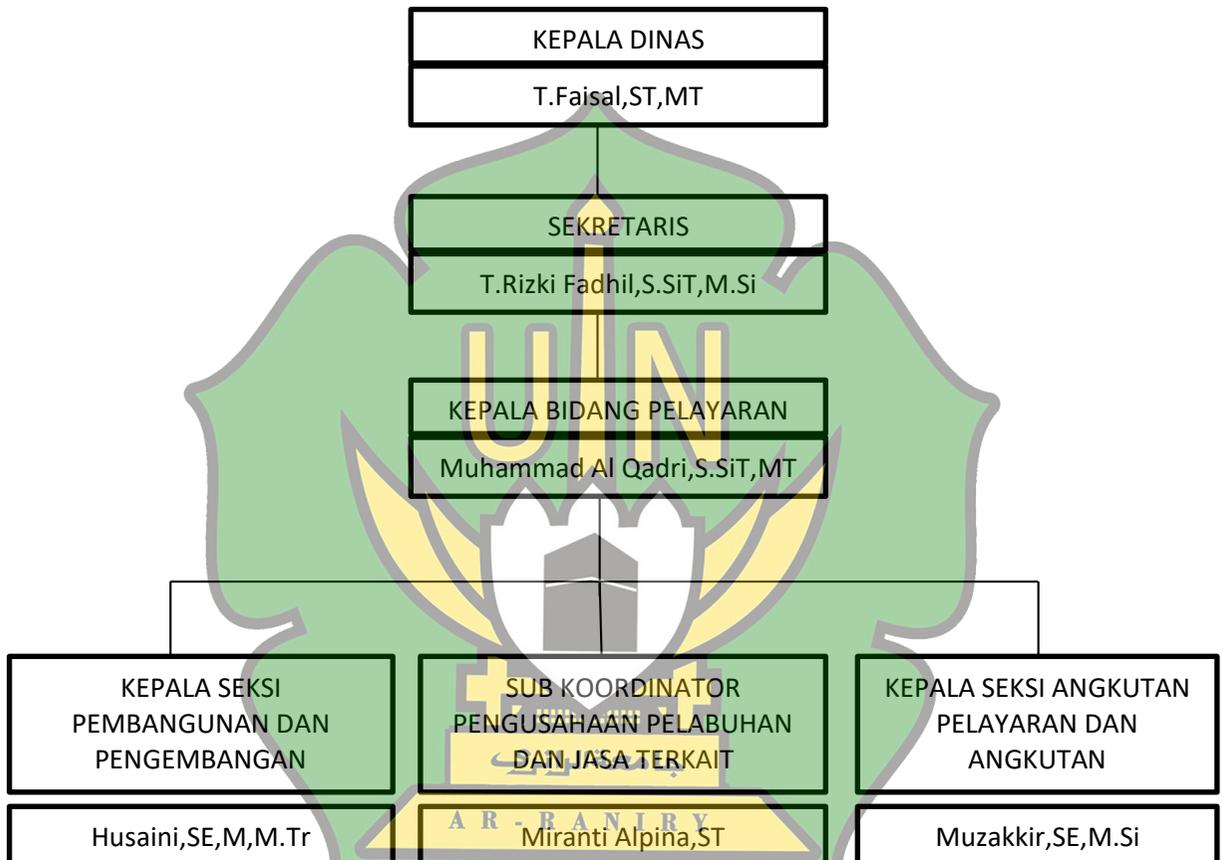
1. Struktur organisasi

Tugas utama dari Dinas Perhubungan pada Bidang Pelayaran yaitu mengawasi kelancaran transportasi untuk memberikan jadwal pelayaran sesuai

⁴⁷ <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/kmp-aceh-hebat-2-dioperasikan-asdp-hingga-2027/>

dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.62. Adapun kewenangan Gubernur dalam hal ini adalah mengelola transportasi antarkabupaten dalam provinsi.

Bagan 2. 2 Strukur organisasi Dinas Perhubungan Aceh



Sumber: website Dinas Perhubungan Aceh

2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Aceh

a. Visi

Terwujudnya Aceh yang damai dan sejahtera melalui pemerintahan yang bersih, adil dan melayani. Perhubungan Aceh mewujudkan Aceh sejahtera dan melayani dengan lima citra manusia perhubungan.⁴⁸

⁴⁸ Website Dinas Perhubungan Aceh

b. Misi

Berdasarkan visi maka yang dicita-citakan selajutnya diuraikan dalam misi sebagai berikut :

- 1) Reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang adil, bersih dan melayani
- 2) Memperkuat Syariat Islam beserta nilai-nilai keislaman dan budaya keacehan dalam kehidupan masyarakat dengan iktikad ahlusunnah waljamaah yang bersumber hukum Mazhab Syafi'iyah dengan tetap menghormati mazhab yang lain.
- 3) Menjaga integritas nasionalisme dan keberlanjutan perdamaian berdasarkan MoU Helsinki
- 4) Membangun masyarakat yang berkualitas dan berdaya saing di tingkat nasional dan regional
- 5) Mewujudkan akses dan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan sosial yang mudah, berkualitas dan terintegrasi
- 6) Mewujudkan kedaulatan dan ketahanan pangan
- 7) Menyediakan sumber energi listrik yang bersih dan terbarukan
- 8) Membangun dan mengembangkan sentra-sentra produksi, industri dan industri kreatif yang kompetitif
- 9) Revitalisasi fungsi perencanaan daerah dengan prinsip evidence based planning yang efektif, efisien dan berkelanjutan
- 10) Pembangunan dan peningkatan kualitas infrastruktur terintegrasi, dan lingkungan yang berkelanjutan

B. Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan No.62 Tahun 2019 pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue- Balohan

Pada Peraturan Menteri Perhubungan No.62 Tahun 2019 menyebutkan tentang Standar Pelayanan minimal angkutan penyeberangan terdapat aspek yang menjadi ketentuan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan

untuk penumpang yang terdiri dari aspek Kesehatan dan keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Pedoman dan penyusunan dan penerapan SPM merupakan acuan dalam penyusunan SPM oleh Menteri/ Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dan dalam pelaksanaannya oleh pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/kota. SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan SPM angkutan penyeberangan pada kapal aceh hebat 2 berhubungan dengan indikator-indikator pada aspek Kesehatan dan keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan yang merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan No.62 tahun 2019. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan dilapangan bahwasanya terdapat beberapa masalah yang penulis temukan yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.62 Tahun 2019. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk mengetahui standar pelayanan minimal diatas Kapal Aceh Hebat 2 menunjukkan:

1. Aspek Keselamatan

Aspek keselamatan menjadi salah satu indikator dalam pelaksanaan SPM. Terdapat 3 jenis pelayanan pada aspek ini berupa informasi fasilitas keselamatan dan Kesehatan dengan indikator ketersediaan, fasilitas keselamatan dan fasilitas Kesehatan dengan indikator kondisi dan fungsi. Yang menjadi tolak ukur pada aspek ini adalah ketersediaan Alat pemadam kebakaran (APAR), Srinkler dan alarm pendeteksi asap, life jacket, life buoy, life raft, sekoci, petunjuk jalan evakuasi titik kumpul evakuasi dan ruang medis dilengkapi dengan tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, oksigen dan perlengkapan p3k sudah terpenuhi.

Dari hasil penelitian pada aspek keselamatan ini pada indikator life jacket yang mana life jacket merupakan sarana keselamatan diri yang digunakan apabila kapal mengalami kecelakaan. life jacket sudah tersedia dengan cukup baik, dari data yang didapatkan jumlah yang disediakan 354 buah yang mana untuk dewasa tersedia 326 pasang dan untuk anak-anak tersedia 28 pasang.⁴⁹ Akan tetapi dalam hal keterjangkauan ini masih kurang dari aspek keselamatan yang mana life jacket terletak didalam lemari, sebagaimana didapatkan keterangan dari salah satu responder bapak Irfan sebagai penumpang kapal mengatakan bahwa keterjangkauan untuk mengambil life jacket belum sesuai dengan standar, menurutnya life jacket seharusnya ditempatkan langsung ditempat yang mudah dijangkau seperti dibawah tempat duduk penumpang seperti pada kapal express yang mana disaat terjadinya kecelakaan penumpang dengan mudah menjangkau life jacket tersebut untuk digunakan.⁵⁰

2. Aspek keamanan

Dalam aspek keamanan terdapat indikator ketersediaan dengan tolak ukur pada pelayanan keamanan berupa tersedianya CCTV yang berfungsi dan dapat dimanfaatkan. Pada pelayanan petugas keamanan harus tersedianya petugas keamanan diatas kapal yang minimalnya harus ada 1 orang petugas saat melakukan pelayaran. Dan terakhir pada pelayanan informasi gangguan keamanan tersedia stiker berisi nomor telpon dan/ atau SMS yang ditempel yang mudah terlihat dan jelas terbaca. Pada tolak ukur CCTV dan stiker berisi nomor telpon dan/ atau SMS sudah terpenuhi.

Namun masalah pada aspek keamanan belum adanya petugas keamanan di mana keberadaan petugas keamanan untuk menjaga kemananan dikapal dari Tindakan kriminal dan kejahatan lainnya yang muncul dari penumpang. Sebagaimana yang diketahui keberadaan petugas keamanan ini sangat

⁴⁹ Daftar inventaris alat keselamatan

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Irfan, Penumpang, 17 November 2023 di Pelabuhan Ule lheue

diperlukan untuk menjamin keselamatan dan keamanan penumpang dari Tindakan yang membahayakan penumpang dan kapal beserta ABK kapal. Namun berdasarkan keterangan diperoleh dari hasil wawancara dengan Kapten Badui sebagai Nahkoda Kapal mengatakan untuk saat ini jika terjadi bahaya atau yang mengganggu keselamatan penumpang ditangani oleh Anak Buah Kapal (ABK).⁵¹ Namun hal ini sangat tidak efektif dimana ABK mempunyai tugasnya sendiri yang mana tugas utama mereka adalah untuk mengoperasikan dan memelihara kapal dan muatan, ini sangat jauh dari jangkauan untuk memberikan rasa aman untuk penumpang disebabkan tidak adanya yang mengawasi para penumpang. Para penumpang membutuhkan petugas keamanan untuk mengawasi kegiatan penumpang agar pelayaran berjalan dengan aman, nyaman dan menghindari dari rasa khawatir dari penumpang saat berlayar.

Terdapat juga masalah dari pada kondisi cctv yang disediakan yang mana jumlah CCTV dikapal berjumlah 12 pasang namun yang berfungsi hanya 9 pasang dan tidak berfungsi 3 pasang. Dalam hal ini keberadaan cctv sangat diperlukan untuk memantau kegiatan diatas kapal dan jika terjadinya kecelakaan cctv dapat merekam apa yang terjadi, dan yang mana keberadaan cctv dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan kebenaran dalam mengawasi kegiatan diatas kapal.

3. Aspek kenyamanan

Dalam pelaksanaan SPM angkutan penyeberangan juga terdapat aspek kenyamanan. Pada aspek ini terdapat pelayanan pada ruang penumpang ekonomi reguler, ruang non ekonomi (VIP), toilet (sanitasi), musala, ruang menyusui, lampu penerangan, dan kantin dengan indikator ketersediaan dan kondisi. Dalam ketersediaan pelayanan pada ruang penumpang ekonomi reguler, ruang non ekonomi (VIP), toilet (sanitasi), musala, ruang menyusui, lampu penerangan, dan kantin sudah terpenuhi.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Kapten Badui, Nahkoda kapal, 15 November 2023 di Pelabuhan Ule Lheue

Masalah yang didapatkan pada aspek ini pada saat penelitian adalah Pada pelayanan di ruang ekonomi dengan tolak ukur kondisi pada kursi penumpang yang terdapatnya beberapa kursi dan meja yang rusak. terdapat 9 kursi yang rusak pada ruang ekonomi pada lokasi diluar ruang non AC, hal ini menyebabkan kekurangan tempat duduk dan tidak memberikan kenyamanan bagi penumpang yang mana membuat mereka duduk dibawah lantai atau disebut dengan ruang lesehan. Hal ini masih belum memenuhi hak konsumen dalam menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak jasa pada hak atas kenyamanan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada pasal 4.

Kemudian dalam tolak ukur kebersihan masih terdapat area yang tidak bersih, dari hasil keterangan yang diperoleh ibu berlian selaku penumpang Kapal Aceh Hebat 2 mengatakan bahwa terdapat tong sampah yang sudah penuh dengan sampah yang belum dibersihkan pada saat melanjutkan pelayaran kembali. Hal ini membuat ketidaknyamanan pada penumpang, yang seharusnya ketika sebelum berlayar hendaknya kapal membersihkan terlebih dahulu tong sampah yang disediakan dikapal sehingga tidak tercium bau sampah dari tong sampah dan terdapatnya ruang untuk pembuangan sampah pada saat berlayar kembali.

4. Aspek kemudahan

Dalam Aspek kemudahan pemenuhan pelayanan dengan menyediakan fasilitas yang mudah terlihat dan mudah dijangkau berupa informasi pelayanan dan fasilitas layanan penumpang regular dengan tolak ukur mempunyai meja kerja, pengeras suara dan petugas. Dan terdapat juga indikator ketersediaan dan kondisi pada fasilitas bagasi, gang/ jalan, dan tangga. Pada indikator berupa informasi pelayanan dengan tolak ukur informasi dalam bentuk visual dan audio, gang/ jalan, tangga dengan indikator luas dan kondisi sudah terpenuhi.

Dari hasil penelitian dilapangan dalam aspek kemudahan tidak terdapatnya bagasi khusus untuk barang bawaan penumpang namun terdapatnya

gudang yang mana diperoleh dari keterangan chief andi selaku perwira kapal mengatakan bahwa gudang tersebut digunakan untuk menyimpan barang bawaan penumpang, akan tetapi pada saat penulis melakukan penelitian gudang tersebut dipenuhi dengan tumpukan koran yang mana untuk menempatkan barang bawaan penumpang sudah tidak bisa dan tidak dapat menjamin keamanan pada barang bawaan penumpang.

Kemudian pada indikator fasilitas pelayanan sudah terdapat ruang untuk layanan penumpang namun masih jauh dari keterjangkauan penumpang dan belum tersedianya meja kerja untuk petugas layanan untuk melayani dan menerima pengaduan dari penumpang.

5. Aspek kesetaraan

Dalam aspek kesetaraan yang mana aspek tersebut untuk memberikan kesamaan hak dan seimbang antara penumpang umum dengan penumpang yang berkebutuhan khusus. Kesetaraan merupakan indikator yang penting yang harus diperhatikan oleh pengelola kapal kepada penumpang penyandang disabilitas. Terdapat pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus yang indikator memberikan kemudahan dengan tolak ukur terdapatnya *mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20 derajat, akses prioritas, kemudahan akses untuk ke toilet, dan ruang ibu menyusui sudah terpenuhi, namun pada tolak ukur kursi roda belum terpenuhi

Pada indikator ketersediaan kursi roda atau tempat khusus difable belum tersedianya, seharusnya ketersediaan kursi roda untuk mempermudah penumpang yang membutuhkan bantuan khusus dalam menuju ke atas kapal dan area yang ingin dijangkau. Berdasarkan keterangan yang diperoleh hasil wawancara dengan chief Andi sebagai perwira kapal mengatakan bahwa di kapal benar belum tersedianya kursi roda namun kursi roda difasilitasi oleh KKP Pelabuhan,

disaat membutuhkan kursi roda pihak pengelola kapal menggunakan kursi roda yang difasilitasi oleh KKP Pelabuhan⁵².

C. Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Penumpang pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ule lheue-Balohan

Dalam meningkatkan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan perlu disusun standar pelayanan. Badan usaha yang mengoperasikan kapal angkutan penyeberangan harus memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada angkutan penyeberangan di Aceh salah satunya kapal Aceh Hebat 2 yang bertanggung jawab menyediakan SPM angkutan penyeberangan dilakukan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II. Dari keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Bapak Muzakkir, S.E., M.Si mengatakan SPM angkutan penyeberangan sebenarnya wajib dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh sebagai yang berwenang melaksanakan kebijakan di bidang transportasi penyeberangan antar kabupaten/kota dalam provinsi, namun karena Dinas Perhubungan Aceh belum memiliki SDM yang memiliki sertifikasi Marine Inspector, sehingga SPM dilakukan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II bersama-sama dengan Dinas Perhubungan Aceh.⁵³

Dari hasil penelitian penulis menemukan pelaksanaan pemenuhan standar pelayanan pada Kapal Aceh Hebat 2 terdapat yang sudah terpenuhi dan juga terdapat pemenuhan standar pelayanan yang belum terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam pelaksanaan standar pelayanan minimal pastinya tidak terbebas dari adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dari penelitian ini juga terdapat faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan standar

⁵² Hasil wawancara dengan Chief Andi, Perwira Kapal, 13 November 2023, di Pelabuhan Ule lheue

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Muzakkir, S.E., M.Si Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran

pelayanan minimal angkutan penyeberangan pada penumpang.

1. Faktor Pendukung

Faktor ini merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SPM berjalan dengan baik. Adapun faktor pendukung dalam pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan berjalan dengan baik karena seluruh aspek-aspek pemeriksaan terpenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Pehubungan Nomor 62 Tahun 2019. Hal ini dikarenakan adanya monitoring dan evaluasi yang dilakukan setahun sekali dengan dilakukan pemeriksaan untuk memastikan pemenuhan SPM. Setelah dilakukan pemeriksaan kemudian dikeluarkan berita acara beserta rekomendasi/ catatan. Setelah pemeriksaan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan kemudian ditindaklanjuti oleh pihak operator kapal pada kesempatan pertama untuk dilakukan pembenahan kembali sesuai dengan rekomendasi dari hasil pemeriksaan. jika memang catatan tersebut tidak boleh masuk ke lintasan surat keputusan tidak boleh didapatkan, maka surat keputusan dikeluarkan setelah terpenuhinya catatan/ rekomendasi. Ini merupakan sanksi yang akan diterima jika tidak terpenuhinya SPM angkutan penyeberangan.⁵⁴

Dalam hal telah memenuhi SPM angkutan penyeberangan kemudian dikeluarkan surat keputusan pemenuhan SPM angkutan penyeberangan. Pemenuhan surat keputusan SPM ditetapkan oleh:

- a. Menteri, untuk pelayanan angkutan penyeberangan lintas antarnegara dan/ atau antarprovinsi.
- b. Gubernur, untuk pelayanan angkutan penyeberangan lintas antarkabupaten/ kota dalam provinsi dan
- c. Bupati/ wali kota, untuk pelayanan angkutan penyeberangan lintas dalam kabupaten/ kota.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Muzakkir, S.E., M.Si Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran

Surat keputusan SPM angkutan penyeberangan berlaku paling lama 1 tahun sejak keputusan gubernur ditetapkan atau sampai kapal melakukan *docking* dan setiap tahun akan lahir Berita Acara.

2. Faktor Penghambat

Faktor ini merupakan faktor yang memengaruhi kegagalan dalam pelaksanaan SPM Angkutan Penyeberangan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan tersebut disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal yang terdiri dari:

a. Faktor Internal

Pelaksanaan standar pelayanan minimal sudah dilaksanakan namun masih terdapat hal yang menghambat pelaksanaan SPM. Adapun faktor tersebut adalah kurangnya SDM yang memiliki kompetensi dalam melakukan pemeriksaan. Pemeriksaan standar pelayanan minimal sebenarnya wajib dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh sebagai yang berwenang melaksanakan kebijakan di bidang transportasi penyeberangan antar kabupaten/kota dalam provinsi, namun karena Dinas Perhubungan Aceh belum memiliki SDM yang memiliki sertifikasi *Marine Inspector*, sehingga SPM dilakukan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II bersama-sama dengan Dishub Aceh.⁵⁵

b. Faktor Eksternal

Dalam pelaksanaan standar pelayanan minimal sudah berusaha dilakukan oleh pihak perusahaan, namun terdapatnya kegagalan pemenuhan tersebut disebabkan karena kurangnya kesadaran dan kepatuhan dari penumpang. Hal ini terlihat dari fasilitas yang rusak dan tidak berfungsi lagi disebabkan ulah penumpang yang salah menggunakan fasilitas. Dari keterangan yang diperoleh dari Chief andi selaku perwira kapal mengatakan bahwa kerusakan pada fasilitas tersebut disebabkan oleh masyarakatnya sendiri yang mana kursi digunakan

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Muzakkir, S.E., M.Si Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran

untuk menaruh barang-barang penumpang dan bahkan para penumpang menjadikan meja sebagai tempat duduk.⁵⁶



⁵⁶ Hasil wawancara dengan Chief Andi, Perwira Kapal, 13 November 2023, di Peleabuhan Ule lheue

BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil hasil penelitian terhadap masalah diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan SPM angkutan penyeberangan pada penumpang di atas Kapal Aceh Hebat 2 lintasan Ule Lheue-Balohan belum berjalan maksimal namun sudah berjalan cukup baik dengan sudah banyaknya indikator yang sudah terpenuhi seperti indikator-indikator pada aspek keselamatan sudah terpenuhi. Akan tetapi juga terdapat pelaksanaan pelayanan yang belum terpenuhi. Hal ini terlihat dari beberapa fasilitas dari aspek keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Seperti belum tersedianya kursi roda, petugas keamanan dan bagasi. Kemudian pada kondisi dan ketersediaan fasilitas belum memadai, yang mana terdapat fasilitas yang tidak berfungsi dan rusak.
2. Dalam pelaksanaan SMP angkutan penyeberangan terdapatnya pemenuhan pelayanan yang sudah terpenuhi dan belum terpenuhi penyediaannya sesuai dengan SPM. Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan pada penumpang meliputi faktor pendukung dan faktor penghambat.
 - a. Faktor Pendukung
Adapun faktor pendukung adalah adanya monitoring dan evaluasi yang dilakukan setahun sekali beserta dikeluarkan nya surat rekomendasi/ catatan setelah dilakukan pemeriksaan.
 - b. Faktor penghambat
Dalam faktor penghambat terdapat faktor internal dan faktor

ekternal. Adapun faktor internal adalah kurangnya SDM yang memiliki kompetensi dalam melakukan pemeriksaan. pada faktor eksternalnya adalah kurangnya kesadaran dan kepatuhan dari penumpang dalam menjaga fasilitas yang disediakan.

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian dan agar terciptanya hasil yang optimal, peneliti memiliki beberapa saran sebagai rekomendasi dalam pelaksanaan pemenuhan SPM angkutan penyeberangan pada Kapal Aceh Hebat dan transportasi laut di lintasan Ule lheue-Balohan.

1. Pihak pengelola Kapal Aceh Hebat 2 diharapkan dapat terus meningkatkan standar pelayanan minimal sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Pihak pengelola kapal diharapkan dapat menyediakan kelengkapan fasilitas sesuai dengan SPM angkutan penyeberangan
3. Peningkatan kompetensi SDM bidang transportasi laut/ penyeberangan, karena SDM yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi pelayanan kepada masyarakat.
4. Kesiapan sarana dan prasarana transportasi yang memadai, bukan hanya kapal yang siap beroperasi, namun juga Pelabuhan, alur pelayanan juga harus diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Dwiyanto, *Administrasi Publik Desentralisasi, Kelembagaan, dan Aparatur Sipil Negara*, Yogyakarta, 2018
- Broto priyono, DKK, ” *Pegelolaan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan*”, Indramayu, 2021
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2002
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, 2004
- Cholid Narbuko, Abu Acmadi, *Metode Penelitian*, (PT; Bui Aksara), 2005
- Dr.H.A.Rusdiana & Drs.Nasihudin, *Akuntabilitas Kinerja dan Pelaporan Penelitian*, Bandung, 2021
- Dr.jonaedi Efendi & Prof.Dr johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Cimanggis, 2018
- Erna Setijaningrum, *Inovasi Pelayanan Publik*, Surabaya, 2009
- F.Suginingsih Sosilo, *Suatu Tinjauan Yuridis Tentang Angkutan Penyebrangan Di Lintas Ujung – Kamal. Skripsi Thesis*, Universitas Airlangga, 2017
- Ifrani, *Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*, Jurnal Repo Dosen ULM, 2019
- I Nyoman Trisantosa, Dkk, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, Yogyakarta, 2023
- Monica Amanda & Febriansyah, *Stabilitas dan Teknik pemuatan Kapal ASDP*, Indramayu, 2023
- Masayu Rosyidah& Rofiq Fijra, *metode penelitian*. Yogyakarta, 2021
- Muspiha, *Platform Digital Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*, Malang, 2023
- Muhammad Mu'iz Raharjo, Dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, 2021

Popon Srisusilawati, *Kualitas Pelayanan Dan Srategis Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*, Jawa Tengah, 2020

Surnata, DKK, *Managemen Operasional Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan*, Yogyakarta, 2023.

Toman Sony Tambunan, *Closarium Istilah Pemerintah*, Jakarta, 2016

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009)

B. Undang-undang

Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan No.62 Tahun 2019

Pasal 61 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan

C. Skripsi dan Jurnal

Aftahul Jannah, *Pertanggung Jawaban Risiko Terhadap Angkutan Umum Akibat Pelanggaran Standar Pelayanan Menurut Konsep Ijarah Bi Al-Amal*, Fakultas Syariah Dan Hukum, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018

Annisa Verannika, *“Tinjauan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Pada KMP.Kuala Batee II di Lintasan Tanjung Kalian-Tanjung Api-Api”* Program Studi Diploma III Lalulintas Sungai, Danau dan Penyeberangan, Politeknik Trasnspartasi Darat Indonesia- STTD, 2021

Bangkit Chaisario Wijanarko, *“Tanggung Jawab PT ASDP Indonesia Ferry (persero) Terhadap Penumpang Pengguna Layanan Jasa Angkutan Penyeberangan Jalaur Air (studi pt asdp indonesia ferry cabang Bakauheni”*, jurnal Digital Repository Unila. Fakultas Hukum. Universitas Lampung, 2023

Febrina Dian Kurisari, DKK, *“Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal KMP. Aceh Hebat I Lintas Penyeberangan Sinabang-Calang”*, vol.4 Jurnal Ilmiah Tehnik Unida, 2023

Fitriyani Asoliha, Dkk, *Evalusi Aktivitas Operasional Angkutan*

Penyeberangan Lintas Merak-Bakheuni, Vol 1 (2), 2020

- Herdayana Sinurat, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangandi Danau Toba 9 Studi Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir”*, Program Studi Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Medan Area, 2018
- Hidayat, *“Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya”*, Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial. Vol 6(1), 2022
- Irma Mawati dan Arinto Nugroho, *“Implementasi Standar Keamanan dan Keselamatan Pada Kapal Sungai Kabupaten Bojonegoro”*, vol 5 (4), Jurnal Hukum Universitas Negeri Surabaya, 2018
- Ilmi Inayatu Fatikhah, *”Tinjauan Standar Pelayanan Penumpang di atas KMP Siinjai Litasan Jepara-Karimujawa Berdasarkan Peraturan Menteri No.62 Tahun 2019 Di Provinsi Jawa Tengah”*, Diploma thesis, 2023
- Moh Candra Iadjani, DKK, *“Tanggung Jawab Pihak Jasa Terhadap Pelayanan Penumpang Pada Aspek Keamanan dan Keselamatan Penumpang Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan lintasan luwuk-Salaka”*, Jurnal Yustisiabel, Fakultas Hukum Muhammadiyah, 2021
- Muhajir, DKK, *”Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Sabang”*, Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan, 2022
- Muhammad Isa,DKK, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Vol 2 (2), 2019*
- Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2(2), 2018, Hal 144-147
- Suryani & Imam Muazanna, *“Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan”*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Vol 2(2), 2020

Viladora Delvia Mnanuri, *Tinjauan Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang Terhadap Kapal Penyeberangan KMP.Koemomolin, Diploma thesis, Politeknik Transportasi Sungai, Danau , Dan Penyeberangan ,Palembang, 2020*

Yusraini, “*Pelaksanaan Pasal 3 Ayat (1) Huruf A Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (studi kasus pada angkutan penyeberangan alas Kusuma ke Dusun Wonosari Desa Tebang Kacang Kec.Sungai Raya Kab.Kabu Raya*”, E-jurnal Fatwa Hukum Faculty of Law Universitas Tanjung Pura, Vol4, 2022

Zufaidah Ariany, dkk, “Standar Pelayanan Minimal dan System Lasing pada Kapal Ro-Ro untuk Keselamatan Tansportasi Penyeberangan Laut (studi kasus KMP.Lengundi)”, Jurnal Gema Teknologi, Vol 20(1), 2018

A. Internet

<https://www.slideshare.net/senacandra/standar-pelayanan-minimal-angkutan-penyeberangan-12-april-2023pdf>

<https://dishub.acehprov.go.id/informasi/kmp-aceh-hebat-2-dioperasikan-asdp-hingga-2027/>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Daftar Riwayat Hidup*

RIWAYAT HIDUP

Nama/NIM	: Husnun Nisa/ 190106028
Tempat/Tanggal Lahir	: Kota Bakti, 20 Juli 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswi
Agama	: Islam
Kebangsaan/Suku	: Aceh
Status	: Belum kawin
Alamat	: Mali Mns Uke, kecamatan Sakti, Kabupaten Pidie
Orang Tua	
Ayah	: M. Yunus
Ibu	: Dahniar
Alamat	: Mali Mns Uke, kecamatan Sakti, Kabupaten Pidie
Pendidikan	
SD/MI	: MIN Tanjong Bungong
SMP/MTs	: SMP 1 Mutiara
SMA/MA	: MAS Modern Darul Ulum
S-1	: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya: **R A N I R Y**

Banda Aceh, 23 Desember 2023
Penulis

Husnun Nisa

Lampiran 2: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 3616/Un.08/FSH/PP.00.9/8/2023

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang :**
- Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
 - Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Mengingat :**
- Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
 - Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 04 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG BIMBINGAN SKRIPSI
- KESATU :** Menunjuk Saudara (i):
- Dr. Mursyid, S.Ag., M.H.I. Sebagai Pembimbing I
 - Nurul Fithria, M.Ag. Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i):
- Nama : Husnun Nisa
NIM : 190106028
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan (Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)
- KEDUA :** Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KETIGA :** Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2023;
- KEEMPAT :** Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 30 Agustus 2023
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM,

M. KAMARUZZAMAN

Tembusan:

- Rektor UIN Ar-Raniry;
- Ketua Prodi Ilmu Hukum;
- Mahasiswa yang bersangkutan;
- Arsip.

Lampiran 3: protokol wawancara

PROTOKOL WAWANCARA

Judul penelitian	: Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)
Waktu Wawancara	: Pukul 10.00-11.00
Hari/ tanggal	: Rabu/ 15 November 2023
Tempat	: Kapal Aceh Hebat 2
Pewawancara	: Husnun Nisa
Orang yang diwawancarai	: Kapten Rubai
Jabatan orang yang diwawancarai	: Nahkoda Kapal

Daftar wawancara :

1. siapa yang memiliki tanggung jawab dalam ketersediaan fasilitas keselamatan?
2. Upaya apa yang dilakukan jika terjadi kecelakaan dikapal ?
3. Kapan diperlukan fasilitas keselamatan ?
4. Menurut bapak apakah fasilitas keselamatan sudah mudah dijangkau oleh masyarakat ?
5. Apakah selama ini terdapat pelaporan dari masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan?
6. Berapa jumlah abk dikapal ?
7. Apa sudah mencukupi untuk melayani jumlah penumpang yang ditampung ?
8. Menurut bapak hal apa saja yang harus dibenahi pada standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan ?
9. Bagaimana saran dan harapan bapak kepada pemerintah untuk memajukan pertransportasi laut di acrh ?
10. Sebagaimana yang diketahui tidak tersedianya petugas keamanan jadi siapa yang menjaga keadaan dikapal dan informasi pelayanan ?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul penelitian	: Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)
Waktu Wawancara	: Pukul 13.00-14.00
Hari/ tanggal	: Rabu/ 20 November 2023
Tempat	: Dinas Perhubungan Aceh
Pewawancara	: Husnun Nisa
Orang yang diwawancarai	: muzakkir,S.E.,M.Si,
Jabatan orang yang diwawancarai	: Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran

Daftar wawancara :

1. Siapa yang bertanggung jawab menyediakan SPM angkutan penyeberangan ?
2. Siapa yang bertanggung jawab memeriksa SPM angkutan penyeberangan ?
3. Kapan pemeriksaan dilakukan ?
4. Mengapa harus dilakukan docking ?
5. Apa faktor dari kesuksesan dalam pemenuhan SPM pada penumpang ?
6. Apa faktor kegagalan dalam pemenuhan SPM pada penumpang ?
7. Selama ini apa ada kendala yang didapatkan pada pemenuhan SPM pada penumpang ?
8. Bagaimana jika terdapat pelanggaran pada SPM apa akibat yang akan terjadi ?
9. Jika terdapat fasilitas yang rusak kapan harus dibenahi fasilitas tersebut ?
10. Menurut bapak/ ibu apa saja yang harus dibenahi agar transportasi laut sesuai dengan harapan ?
11. Apa saran dan harapan bapak kepada pemerintah untuk memajukan transportasi di laut ?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul penelitian : Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)

Waktu Wawancara : Pukul 11.00

Hari/ tanggal : Rabu/ 15 November 2023

Tempat : Kapal Aceh Hebat 2

Pewawancara : Husnun Nisa

Orang yang diwawancarai : Kak Belian
Ibu Akraini
Bapak Irfan

Jabatan orang yang diwawancarai : Penumpang

Daftar wawancara :

1. Bagaimana tanggapan ibu/bapak terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan dikapal ?
2. Apa fasilitas yang diberikan sudah memberikan kenyamanan ?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan saat melakukan pelayaran dengan Kapal Aceh Hebat ?
4. Apakah sudah memberikan kemudahan pada informasi yang diberikan saat hendak bersandar dan berlayar ?
5. Apa pelayanan transportasi sudah sesuai dengan yang diharapkan ?
6. Apakah fasilitas keselamatan sudah mudah dijangkau dan terinformasikan ?
7. Apakah fasilitas keamanan seperti petugas keamanan dan nomor informasi pengaduan sudah mudah terjangkau atau terlihat ?
8. Menurut bapak/ ibu apa yang harus dibenahi lagi pada standar pelayanan minimal diatas kapal Aceh Hebat ?
9. Apa saran dan harapan bapak/ibu untuk pemerintah untuk kemajuan transportasi laut?

Lampiran 4 : Verbatim Wawancara

VERBATIM WAWANCARA

NO	T/ J	Isi Wawancara
1	T	siapa yang memiliki tanggung jawab dalam ketersediaan fasilitas keselamatan?
	J	Yang bertanggung jawab menyediakan fasilitas keselamatan adalah marine 3 sebagai pelaksana dan tanggung jawab
2	T	Upaya apa yang dilakukan jika terajdi kecelakaan dikapal ?
	J	Yang pertama adalah menolong mengadakan pengumpulan, jika kondisi penumpang dalam keadaan kritis maka melaporkan ke kapal (TPA) baru penumpang dievakuasi dirujuk ke rumah sakit, jika kecelakaan ringan masih bisa ditangani diatas kapal , karena kita ada alat-alat keselamatan.
3	T	Kapan diperlukan fasilitas keselamatan ?
	J	Pada saat terjadinya kecelakaan dikapal / bahaya
4	T	Menurut bapak apakah fasilitas keselatan sudah mudah dijangkau oleh masyarakat ?
	J	Kalo dilihat dari kondisi posisi alat keselamatan saya rasa sudah mudah dijangkau, seperti life jaket itu masing-masing sudah ada di ruang penumpang , apar itu sudah disediakan di ruang ruang
5	T	Apakah selama ini terdapat pelaporan dari masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan?
	J	Belum ada
6	T	Berapa jumlah abk dikapal ?
	J	20 orang
7	T	Apa sudah mencukupi untuk melayani jumlah penumpang yang ditampung ?
	J	Saya rasa sudah cukup
8	T	Sebagaimana yang diketahui tidak tersedianya petugas keamanan jadi siapa yang menjaga keadaan dikapal dan informasi pelayanan?
	J	Sesuai dengan petunjuk-petujuk informasi yang ada

		dikapal dan ABK kapal
9	T	Menurut bapak hal apa saja yang harus dibenahi pada standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan ?
	J	Kalo di Aceh ini mungkin hanya satu pertama itu pelayanan untuk emergency penumpang masih satu pintu pake pintu ram door tapi biasanya khusus untuk penumpang itu dibuatkan gang way jadi khusus, gang way yang merupakan aktivitas naik turun penumpang jadi tidak satu pintu, ini yang tersedia hanya satu pintu ram door jadi biasanya ada pintu gang way (pintu samping) khusus penumpang untuk mengatipasi hal-hal yang terjadi yang tidak diinginkan dan untuk pengamanan penumpang pada saat masuk ke kapal
10	T	Bagaiman saran dan harapan bapak kepada pemearintah untuk memjukan pertransportasi laut di aceh ?
	J	Mungkin mengikuti perkembangan pemakaian jasa, akses yang kurang mencukupi itu mungkin lebih dibenahi mungkin kayak dalam gang way

VERBATIM WAWANCARA

NO	T/J	Isi wawancara
1	T	Siapa yang bertanggung jawab menyediakan SPM angkutan penyebrangan ?
	J	SPM angkutan penyeberangan sebenarnya wajib dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh sebagai yang berwenang melaksanakan kebijakan di bidang transportasi penyebrangan antar kabupaten/kota dalam provinsi, namun karena Dinas Perhubungan Aceh belum memiliki SDM yang memiliki sertifikasi Marine Inspector, sehingga SPM dilakukan oleh Balai Pengelola Taransportasi Darat Kelas II.
2	T	Siapa yang bertanggung jawab memeriksa SPM angkutan penyeberangan ?

	J	SPM angkutan penyeberangan sebenarnya wajib dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh sebagai yang berwenang melaksanakan kebijakan di bidang transportasi penyeberangan antar kabupaten/kota dalam provinsi, namun karena Dinas Perhubungan Aceh belum memiliki SDM yang memiliki sertifikasi Marine Inspector, sehingga SPM dilakukan oleh Balai Pengelola Taransportasi Darat Kelas II.
3	T	Kapan pemeriksaan dilakukan ?
	J	Pemeriksaan SPM kapal biasanya dilakukan setelah kapal melaksanakan docking tahunan atau perbaikan lainnya
4	T	Mengapa harus dilakukan docking ?
	J	Karena sertifikat yang dikeluarkan itu berlaku sebelum docking, setelah dokcking itu harus dilakukan pemeriksaan kembali
5	T	Apa faktor dari kesuksesan dalam pemenuhan SPM pada penumpang ?
	J	Kesuksesan SPM dicapai jika seluruh aspek-aspek pemeriksaan SPM sudah terpenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri perhubungan No 62 tahun 2019 tentang SPM angkutan penyeberangan
6	T	Apa factor kegagalan dalam pemenuhan SPM pada penumpang ?
	J	Kegagalan pemenuhan SPM berarti ada aspek-aspek pemeriksaan SPM tidak terpenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri perhubungan No 62 tahun 2019 tentang SPM angkutan penyeberangan
7	T	Selama ini apa ada kendala yang didapatkan pada pemenuhan SPM pada penumpang ?
	J	Kendala yang mungkin perlu ditindaklanjuti adalah kurangnya SDM pada Dishub Aceh yang belum memiliki sertifikasi atau kompetensi SPM angkutan penyeberangan, karena saat ini masih harus meminta bantuan SDM dari BPTD kelas II Aceh
8	T	Bagaimana jika terdapat pelanggaran pada SPM apa akibat yang akan terjadi ?

	J	Jika terdapat pelanggaran pada SPM, maka SK SPM yang sudah ditetapkan harus dicabut dan daka-pal dilarang untuk beroperasi pada lintasan tersebut
9	T	Jika terdapat fasilitas yang rusak kapan harus dibenahi fasilitas tersebut ?
	J	Jika terdapat fasilitas yang rusak dan kerusakannya termasuk ringan makan dapat dimasukkan dalam catatan pertimbangan oleh marine inspector dan selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh pihak operator kapal pada kesempatan pertama
10	T	Menurut bapak/ibu apa saja yang harus dibenahi agar transportasi laut sesuai dengan harapan ?
	J	<ul style="list-style-type: none"> - Agar keselamatan dan keamanan pelayaran tetap menjadi factor utama yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan transportasi laut dan penyeberangan - Koordinasi dan Kerjasama antar stake holder yang terlibat perlu terus ditingkatkan
11		Apa saran dan harapan bapak kepada pemerintah untuk memajukan transportasi di laut ?
		<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan kompetensi SDM bidang transportasi laut/ penyeberangan perlu menjadi focus yang tidak boleh dilupakan, karena SDM yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi pelayanan kepada masyarakat - Kesiapan prasarana dan sarana transportasi yang memadai. Jadi, istilahnya bukan hanya kapalnya yang siap operasi namun juga pelabuhannya, alur pelayaran, dan lain-lain itu juga sangat penting untuk diperhatikan

Lampiran 5: Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7587321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 4290/Un.08/FSH.I/PP.00.9/11/2023

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth.

Kepala Dinas Perhubungan Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **HUSNUN NISA / 190106028**

Semester/Jurusan : IX / Ilmu Hukum

Alamat sekarang : Jalan Rawa Sakti Barat, Jeulingke, Syiah Kuala , Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (Studi pada KMP Aceh Hebat 2 Lintasan Ulee lheue-Balohan)***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 07 November 2023

an.Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 29 Desember
2023

Hasnul Arifin Melayu, M.A.

Lampiran 6 : Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH ACEH DINAS PERHUBUNGAN

Jl. Mayjend T. Hamzah Bendahara No. 52, Banda Aceh Kode Pos 23121
Telepon : (0651) 22110, Faximile : (0651) 22106

Banda Aceh, 14 November 2023
30 Rabiul Akhir 1445

Nomor : 800/1946
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Hal : Izin penelitian Ilmiah Mahasiswa

**Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan
Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry**

di-
Banda Aceh

1. Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Syari' dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor 4290/Un.08/FSH.I/PP/00/9/11/2023 tanggal 7 November 2023 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, kami menyetujui permohonan dimaksud.
2. Berkenaan dengan hal tersebut di atas, terhadap nama di bawah ini dapat melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan Aceh, yaitu:

Nama : **Husnun Nisa/190106028**

Jurusan : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (studi pada KMP Aceh Hebit 2 Lintasan Ulee lheue – Balohan).

Untuk koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran, Sdr. Muakkir, S.E., M.Si, Nomor HP 08126915249.

3. Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN ACEH,
SEKRETARIS



T. RIZKI FADHIL, S.Si.T, M.Si
PEMBINA
NIP. 198007192001121002

Lampiran 7 : Berita Acara

BERITA ACARA
HASIL PEMERIKSAAN FASILITAS PELAYANAN
 (Dalam Rangka Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan)

Pada hari Sabtu tanggal 21 Januari 2023 mulai pukul 14.00 telah dilakukan pemeriksaan fasilitas pelayanan terhadap:

- I. **NAMA KAPAL** : KMP ACEH HEBAT 2
 II. **TEMPAT** : Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue
 III. **DASAR** : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;
 2. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan;
 3. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan;
 4. Surat Permohonan General Manager PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh Nomor OP.003/0062/I/ASDP-BNA/2023 tanggal 19 Januari 2023 perihal Permohonan Pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) KMP Aceh Hebat 2 Tahun 2023

IV. **DATA KAPAL**

A. **Data Umum**

- | | | |
|----|--------------------------|--|
| 1 | Nama Kapal/Call Sign | : KMP Aceh Hebat 2 |
| 2 | Type Kapal | : Ro-ro Ferry |
| 3 | Lintas Penyeberangan | : Ulee Lheue- Balohan |
| 4 | Jarak lintas | : 17 mil |
| 5 | Tahun Pembangunan | : 2020 |
| 6 | Galangan pembangunan | : PT Adiluhung Sarnasegara Indonesia |
| 7 | Material Lambung | : Besi Baja |
| 8 | Klasifikasi | : BK1 + AOP "Kapal Penyeberangan" + SV |
| 9 | Docking tahunan terakhir | : Januari 2022 |
| 10 | Rencana Docking berikut | : Januari 2024 |

B. **Ship Particular**

- | | | |
|----|-----------------------------------|---------------------|
| 1 | Panjang Keseluruhan (LOA) | : 63,75 meter |
| 2 | Panjang antara garis tegak (LSP) | : 57,77 meter |
| 3 | Lebar (B) | : 13,60 meter |
| 4 | Tinggi Geladak Utama (D) | : 3,90 meter |
| 5 | Tinggi Sarat (d) | : 2,80 meter |
| 7 | Tonnage (GT) | : 1186 GRT / 356 MT |
| 8 | Kapasitas Penumpang (sesuai SKOP) | : 252 orang |
| 9 | Kapasitas Kendaraan (campuran) | : 26 unit |
| 10 | Jumlah awak kapal (sesuai siji) | : 20 orang |

V. **HASIL PEMERIKSAAN**

A. **PERSYARATAN UNTUK PELAYANAN PENUMPANG**

1. **ASPEK KESELAMATAN**

a) tersedia Informasi Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan (Tolak Ukur : Tersedia, Terlihat dan Terbaca)

- | | | | | | |
|-----|-----------------------------------|---|----|---|-------|
| 1) | Alat Pemadam Api Ringan (APAR) | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 2) | Sprinkler & Alarm Pendeteksi Asap | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 3) | Life Jockey | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 4) | Life Buoy | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 5) | Life Raft | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 6) | Sekoci | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 7) | Petunjuk jalur evakuasi | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 8) | Titik kumpul evakuasi | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 9) | Ruang Medis | ✓ | ya | ✓ | tidak |
| 10) | Perlengkapan P3K | ✓ | ya | ✓ | tidak |

Catatan :

baik

Lampiran 8 : Dokumentasi wawancara



Wawancara peneliti dengan Bapak Muzakir, S.E., M.Si, selaku Kepala Seksi Angkutan Pelayaran dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Bidang Pelayaran



Wawancara Peneliti dengan Kapten Rubai selaku Nahkoda kapal



Wawancara peneliti dengan Kakak Berlian selaku Penumpang



Wawancara Peneliti dengan Ibu Akraini selaku Penumpang



Wawancara peneliti dengan Bapak Irfan selaku Penumpang